

**master**  
INTERUNIVERSITARIO EN CULTURA DE  
**Paz** CONFLICTOS, EDUCACIÓN  
Y DERECHOS HUMANOS

# TRABAJO FIN DE MÁSTER

## 2018/2019

*Estudio de Caso del Programa de  
Alumnos Ayudantes del IES La  
Caleta de Cádiz.*

**Cristián Alejandro Garrido Petit**

**Tutor: Miguel Ángel Gómez Ruiz**





## ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. FUNDAMENTOS TEÓRICOS .....	4
2.1. LA CULTURA DE PAZ Y LA EDUCACIÓN. ....	4
2.2. CONVIVENCIA Y CONFLICTO EN EL ÁMBITO ESCOLAR. ....	5
2.3. EDUCACIÓN EN VALORES .....	7
2.4. EDUCACIÓN SOCIO-AFECTIVA Y PARA LA CONVIVENCIA. ....	8
2.5. PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....	10
2.6. AYUDA ENTRE IGUALES .....	12
2.7. MODELO DE ALUMNO AYUDANTE .....	15
2.7.1 Fundamentos. ....	15
2.7.2. Objetivos. ....	16
2.7.3. Riesgos y limitaciones. ....	16
2.7.4. Figura del Alumnos Ayudante. ....	16
2.7.5. Características del alumnado y proceso de selección. ....	18
2.7.6. Formación. ....	18
III. OBJETO DE ESTUDIO.....	19
IV. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	20
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN. ....	20
4.1.1. Enfoque Fenomenológico. ....	20
4.1.2. Estudio de Caso.....	21
4.2. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN. ....	23
Operacionalización del Estudio de Caso. ....	23
4.2.1. Vía de inferencia. ....	24
4.2.2. Selección del Caso .....	24
4.2.3. Determinación de las Unidades de Análisis e información. ....	25
4.2.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	25
4.2.5. Participantes.....	30
4.2.6. Técnicas de análisis de datos .....	31
4.2.6 Calidad de la Investigación.....	34
V. CONTEXTO DE INVESTIGACIÓN: .....	35
5.1. LOCALIZACIÓN Y ESPACIOS.....	35
5.2. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN DE LÍNEAS DE ACTUACIÓN. ....	36
5.3. PROPÓSITOS Y TAREAS DEL INSTITUTO. ....	36

5.4.- DESTINATARIOS DE LAS ACTIVIDADES.....	37
5.5. PAPEL DE LOS AGENTES QUE INTERVIENEN EN EL MISMO .....	38
5.6. NORMAS Y PRINCIPIOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN. ....	38
5.7.- PROGRAMA DE ALUMNOS AYUDANTES.....	39
VI. RESULTADOS.....	39
6.1.-DIARIO DE INVESTIGACIÓN .....	39
6.1.1. Base Contextual .....	40
6.1.2. Figura del A.A. ....	41
6.1.3 Impacto del programa. ....	43
6.2.-ENTREVISTAS .....	45
6.2.1. Base Contextual. ....	45
6.2.2. Figura del A.A. ....	48
6.2.3. Impacto del Programa. ....	55
6.2.4. Proyección y Perspectivas.....	68
6.3.- CUESTIONARIOS. ....	72
6.3.1. Base Contextual. ....	73
6.3.2. Figura del A.A. ....	73
6.3.3. Impacto del Programa. ....	73
6.3.4. Proyecciones. ....	74
6.4.- GRUPO DE DISCUSIÓN.....	74
6.4.1. Figura del A.A. ....	75
6.4.2. Impacto del Programa. ....	76
6.4.3. Proyección.....	78
6.4.4. Comentarios. ....	79
6.5. ANÁLISIS DOCUMENTAL .....	79
6.5.1. Base Contextual. ....	79
6.5.2. Figura del A.A. ....	80
6.5.3. Impacto del Programa. ....	81
6.5.4. Proyección y Perspectivas.....	81
VII. CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES.....	82
7.1. INTERROGANTE 1 .....	82
7.2. INTERROGANTE 2 .....	85
7.3. INTERROGANTE 3 .....	85

7.4. REFLEXIÓN FINAL.....	86
VIII PROPUESTA DE MEJORA.....	88
8.1. TIPOS DE A.A. SEGÚN FUNCIÓN.....	88
8.2. MECANISMO DE SELECCIÓN: Entrevistas y Mejor Compañero. ....	90
8.3. PROGRAMA DE ALUMNOS MEDIADORES. ....	90
IX.BIBLIOGRAFÍA .....	92
X. ANEXOS.....	96
ANEXO I: DOCUMENTOS OBLIGATORIOS TFM .....	96
ANEXO II: DIARIO DE INVESTIGACIÓN .....	100
ANEXO III: ACTIVIDAD DE FORMACIÓN.....	140
ANEXO IV: GUIÓN DE ENTREVISTAS .....	142
ANEXO V: CUESTIONARIO Y RESULTADOS .....	147
ANEXO VI: TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS .....	155
ANEXO VII: GRUPO DE DISCUSIÓN .....	275

## I. INTRODUCCIÓN

El frenético escenario sobre el cual se desenvuelven nuestras vidas está clamando por cambios que nos permitan abordar de manera sustancial los desafíos presentes y venideros. Las crisis económicas, políticas y humanitarias parecen no cesar en su agudización, mientras paralelamente somos arrastrados de manera vertiginosa a un nuevo paradigma construido sobre la virtualidad, cuyas implicancias modifican nuestra forma de interactuar al punto de generar transformaciones radicales e impredecibles, tanto en lo social como en lo cultural.

En este contexto, la rapidez con que los avances en materia tecnológica se incrustan en la base de nuestras estructuras sociales ha trasuntado en una inadecuación de las mismas, transformándolas muchas veces en vestigios obstaculizantes para el avance de la depredación que supone el insaciable progreso material. De esta manera, la configuración valórica que ha sustentado nuestra forma gregaria de sobrevivir va siendo relegada a buenas y excepcionales intenciones que no se condicen con las expectativas que propone el estilo de vida contemporáneo. El progreso individual, y la necesaria competitividad para afrontarlo erigen actualmente una sociedad bajo la consigna del “sálvese quien pueda”, sobre todo en consideración a la manifestación de las consecuencias de la catástrofe ambiental en la que decidimos estar inmersos.

En contraposición a este diagnóstico poco alentador, y en consideración a la tendencia compensatoria en la manifestación de los fenómenos, es posible vislumbrar el despertar y avance de una conciencia renovada, dispuesta a constructiva y colaborativamente asumir los retos contingentes. El anhelo de la misma pretende transmitir una forma de concebir la realidad cuya asunción fundamental es la dignidad humana, la cual se proyecta por sobre toda distinción circunstancial y permite reconocernos en los demás en pos de arribar a la comprensión de la igualdad que sustancialmente entre todos existe.

El desarrollo de esta perspectiva supone profundizar en los elementos que distinguen lo humano más allá de los componentes biológicos, teniendo en cuenta, por lo menos, el significado que adquiere su consideración como calificativo. De esta manera, la vida humana es una dimensión en la que las cosas no son sólo lo que son sino también lo que significan, configurándose esto último a partir del sentido que los humanos les brindamos en función de nuestra interacción a través de ellas. (Savater, 2004) En tal situación, se presenta una interminable dinámica de negociación de significados expresadas a través del lenguaje que naturalmente responde a una necesidad de establecer consensos (Maturana, 2004).

Ello es así, por cuanto los sistemas sociales se erigen necesariamente en base a la construcción de complicidades, a interacciones cooperativas recurrentes, sin las cuales no quedaría más que la desintegración. Esto resulta ser una tendencia espontánea de los seres humanos, expresada ya sea como un placer por la compañía, cierta pegajosidad biológica o simplemente amor (Maturana, 2004). En base a lo anterior es que surge el

lenguaje, es decir, como un requerimiento comunicativo y empático que, en razón de concebir la cooperación como algo indispensable para la supervivencia, sienta los términos de lo que consideramos la inteligencia típicamente humana.

En esta línea podemos reconocer que, en tanto nacemos humanos, la condición de humanidad no se satisface sino hasta ser corroborada a través de la vinculación intersubjetiva con nuestros semejantes; son estos los que nos permiten conocerla en función de una disposición pedagógica que imbuye el funcionamiento de las sociedades (Savater, 2004). Al respecto, resulta relevante distinguir los procesos que se manifiestan en la crianza planteada por estas: por un lado, implica el crecimiento del individuo como un tipo particular de ser humano y, por otro, el aprendizaje de las habilidades operacionales propias de su contexto. En este enfoque, lo último está en función de lo primero, es decir, la adquisición de conocimientos y capacidades técnicas son instrumentales al desarrollo de los individuos como seres humanos. (Maturana, 2004).

Por ello es que podemos coincidir con Savater (2004) en que “...el primer objetivo de la educación consiste en hacernos conscientes de la realidad de nuestros semejantes” y, en esta línea, la oportunidad que brindan las necesidades contemporáneas en el plano educativo es la incorporación sistemática de la formación de la personalidad en función del reconocimiento del otro. En coherencia con ello, Maturana (2004) hace énfasis en fomentar y guiar a los niños y jóvenes en su crecimiento como seres humanos responsables, social y ecológicamente conscientes del respeto hacia sí mismos y los demás.

En otros términos, se trata de plantear una educación que promueva el aprender a vivir juntos (Delors, 1996), comprender al otro y el mundo a través de su visión, asumiendo el incremento de la interdependencia de las relaciones humanas y el espíritu colaborativo, el que fomente el análisis conjunto de los riesgos del porvenir, así como la gestión pacífica y dialogada de los inevitables conflictos. Por esto es que la educación, al ser la gestora de la cultura que tendrán las futuras generaciones, importa una crucial herramienta para cultivar las semillas para la manifestación de la esencia humana así entendida.

En lo práctico, hace algunas décadas y en atención a un progresivo aumento en la gravedad y cantidad de los conflictos en el ámbito escolar, se han diseñado e implementado diversas iniciativas y programas para la mejora de la convivencia. Esto ha significado, entre otras cosas, un cambio en el enfoque disciplinario, el cual entiende que los problemas conductuales del alumno/a no le son exclusivos, sino que responden a un contexto que puede promover o desalentar ciertos comportamientos. De tal manera, las intervenciones en este plano intentan desarrollar habilidades sociales orientadas a la autorregulación y autocontrol de los alumnos/as, para lo cual la negociación y resolución de conflictos ha cobrado relevancia. (Fernández 2004)

Existe así una variedad de sistemas que, basados en la ayuda entre iguales, pretenden implicar al alumnado en la tarea de mejorar la convivencia a través de la

entrega de herramientas socializadoras, entre ellos, el Programa de Alumnos Ayudantes” (P.A.A.) (Fernández et al.2002), el que tiene por intención, en líneas generales, incentivar relaciones de cooperación y amistad entre compañeros/as.

Ahora bien, en atención a las inquietudes ya planteadas, es imprescindible indagar, profundizar y reflexionar sobre programas de esta índole en pos de su continuidad, reconociendo a su vez el impacto y las proyecciones que han generado en el ámbito educativo en función de su perfeccionamiento. A su vez, para que esto sea efectivo, es necesario reconocer la diversidad y complejidad que implican los diferentes centros educativos, cada cual tiene características particulares en materia de convivencia que determinan requerimientos específicos a la hora de proponer estudios y mejoras. En esta línea, el presente Trabajo de Fin de Máster consiste en una investigación de campo desarrollada en el Instituto de Educación Secundaria “La Caleta” (IES La Caleta) de Cádiz en torno a dicho programa y su implementación para el año 2018/2019.

De esta forma, las siguientes páginas darán cuenta del problema y objeto de investigación, así como de los objetivos y las bases teóricas sobre las cuales se fundamentan. Por su parte, se explicará la metodología utilizada con su correspondiente fundamentación y, consecuentemente, se retratarán las características del contexto en el cual se desarrolló el estudio y de los agentes participantes. Se presentarán luego los resultados de la investigación, los que serán analizados e interpretados con tal de arribar a las correspondientes conclusiones, sobre las que finalmente se plantearán ciertas propuestas de acción coherentes con las necesidades del Instituto.



## II. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

### 2.1. LA CULTURA DE PAZ Y LA EDUCACIÓN.

En función de desarrollar, de manera más concreta, los razonamientos esbozados introductoriamente, profundizaremos en el concepto de cultura y cuál precisamente es aquella que se pretende promover. Por lo tanto, preliminarmente y siguiendo a la difundida definición de Tylor (1871), entendemos por cultura un cúmulo de “...conocimientos, creencias, pensamientos, actitudes morales, normas jurídicas, costumbres, aptitudes y hábitos que el hombre aprende como parte de una sociedad” (cit. en Sánchez, 2015:64). Estos elementos nos orientan para la vida humana; lo que hace a la cultura funcionar como una caja de herramientas utilizada para mantener o modificar la forma de experimentarla. (Swidler, 1996 cit. en Pérez, 2014)

La cultura puede también concebirse como una construcción humana erigida a partir de las concepciones y experiencias que cada uno tiene respecto de sí mismo, en proyección a los demás, a través de las vivencias cotidianas. Implica igualmente un intercambio informativo con la sociedad en general, que puede transformar o ratificar diversas concepciones o formas de vida. Esto, primordialmente, se lleva a cabo a través de conversaciones, es decir, “del trenzamiento de dominios relacionales (emociones) y recurrentes coordinaciones consensuales de conducta (lenguaje)”. (Maturana, 2004: 46). En consecuencia, el cambio de paradigma cultural hacia una sociedad dispuesta colaborativamente implica una reestructuración de las formas en que interactuamos, nos comunicamos y, por ende, conversamos, pudiendo tomar como objetivo la realización de una de una Cultura de Paz.

La Cultura de Paz supone la convivencia y la participación cimentada sobre los principios de libertad, justicia, democracia, tolerancia y solidaridad; rechazando la violencia y enfatizando en la prevención de los conflictos desde su raíz. Para ello opta, por un lado, por el camino del diálogo y de la negociación, asegurando, por otro, el pleno ejercicio de sus derechos y los medios necesarios para tal cometido a todos los seres humanos (Tuvilla, 2004). En este sentido, la educación es un instrumento esencial y valioso para la transformación social, siendo por lo tanto relevante que los centros educativos se comprometan con el desarrollo de estos valores y condiciones.

En consecuencia, se plantean desafíos a la educación, por cuanto está llamada a responder a la necesidad de alcanzar un modelo de sociedad educadora, que asuma las implicancias de la Cultura de Paz y las transmita en todos sus niveles. Esto implica, a su vez, proyectarnos desde la confianza en las capacidades humanas para hacer de la paz algo manifiesto, reconociendo las dificultades y desaciertos históricos, en pos de la construcción de diálogos de reconciliación y participación conjunta. (Sánchez, 2015).

Para ello, es fundamental trabajar aquello desde la cotidianeidad, desde las vinculaciones más básicas. En este sentido, la educación se considera el instrumento

más eficaz para promover este enfoque respecto a lo humano, por ello es que Tuvilla (2008) hace hincapié en el diseño de proyectos educativos integrales, participativos y permanentes que, en esta línea, impliquen a la comunidad educativa y a otros sectores de la sociedad.

El fomento de responsabilización comunitaria en pos de la cohesión social, así como de las técnicas de resolución dialogada y pacífica de conflictos son, por lo tanto, aprendizajes esenciales. Sólo a través de ellos será posible la satisfacción sustancial del derecho a la paz en nuestra sociedad, prerrogativa que se concibe tanto individual como colectivamente y que constituye la base sobre la cual descansan los demás derechos inherentes al ser humano. Esto pues no se trata tanto del carácter vinculante que el mismo posea en el ámbito local o internacional, sino más bien de garantizar su desarrollo, reconocimiento y aplicación en todos los aspectos de la vida social, ya sean políticos, económicos o culturales (Tuvilla, 2004).

En base a lo anterior, el P.A.A., así como otros en esta dirección, importa un paso relevante para los centros educativos en el proceso de construcción de un nuevo paradigma socioeducativo. Su difusión, promoción y perfeccionamiento colaborarán, a la larga, sustancialmente con la formación de individuos y comunidades en valores coherentes con la Cultura de Paz que nos urge alcanzar.

## **2.2. CONVIVENCIA Y CONFLICTO EN EL ÁMBITO ESCOLAR.**

Hablar de convivencia nos sitúa en el coexistir con otros, en la creación de vínculos de profundidad y trascendencia variable, cuya construcción favorece nuestro desarrollo evolutivo en nuestra trayectoria individual y socio-histórica (Sime, 2006). La plasticidad del concepto lo ha hecho llamativo para las disciplinas del conocimiento, sobre todo por permitir sintonizar con la conciencia de que existimos en medio de vínculos con otros seres, los que se desarrollan en contextos tanto de pequeña como de gran escala.

En cierta concordancia con el apartado anterior, Ivan Illich (1985), en respuesta y como alternativa a la sociedad productivista contemporánea, planteaba la llamada “sociedad convivencial”, caracterizada por reconocer la dependencia de los demás para la configuración del ser, frente a un paradigma conjugado en términos del tener (cit. en Sime, 2006). A su vez, por analogía, Maturana (2004) quizá va más allá, asegurando que el fenómeno social humano se funda como sistema biológico en estas relaciones de dependencia mutua, por lo que las relaciones de trabajo no serían propiamente sociales, al no tener a los seres humanos como centro, sino al producto que puede generar.

Ya sea que esta concepción de convivencia repose expectante en la esencia humana, ansiosa por ser redescubierta, o se proyecte más bien como una reacción evolutiva deseable, la verdad es que, en lo inmediato, debemos necesariamente aprender a convivir; ayudarnos a ser cada vez más conscientes de nuestra interacción con los demás. Así pues, como es de esperar, en las últimas décadas el tema de la convivencia

ha cobrado especial relevancia en el ámbito escolar, en principio, por demostrarse, entre otras cosas, que un buen clima escolar es fundamental para asegurar un mejor rendimiento académico. (López, 2014). Ahora, desde la perspectiva en que nos situamos, la convivencia importa un fin en sí mismo, debiendo ser la escuela un espacio que, por sobre todo, permita a los niños desarrollarse como protagonistas de la nueva sociedad esbozada según los planteamientos ya descritos.

Los estudios, en esta materia, han evolucionado en cuanto a su abordaje. Tradicionalmente, la violencia escolar y el bullying fueron el foco de análisis, poniendo énfasis en caracterizar individualmente a agresores y víctimas. A principios del siglo XXI, los investigadores ampliaron el campo, incluyendo a los testigos en lo que denominaron el “triángulo del acoso escolar”, pasando así a una perspectiva grupal de la comprensión del fenómeno. La complejidad del mismo, empero, implicó considerar la interrelación entre los distintos agentes participantes que configuran y operan dentro de la convivencia. A raíz de lo anterior, se incorporaron al análisis las variables escolares, es decir los aspectos espaciales o institucionales que pueden influir en mayor nivel en la agudización de los conflictos y, en su caso, la violencia escolar. (López, 2014).

Para profundizar en lo anterior, es también relevante la mirada que se tenga respecto a los conflictos, puesto que una perspectiva tradicional de control considerará que la gestión escolar solo será estable, en la medida que estos sean prevenidos o minimizados. El conflicto implica así algo extraño a la dinámica escolar y aparecerá a causa de un error de planificación o liderazgo. En contraposición, un enfoque interpretativo no negará el conflicto, sino que lo reconocerá como inevitable y, a la vez, positivo para estimular la creatividad del grupo, siendo sus causas las diferencias de percepción y falta de comunicación. Por último, una mirada crítica será más radical y lo estimará necesario para la transformación de las dinámicas educativas, favoreciendo el afrontamiento no violento y democrático del conflicto al aprovechar su valor didáctico. (Pérez y Gutiérrez; 2016).

Con este panorama, el asumir una u otra concepción tendrá consecuencias sobre las prácticas escolares. Si la convivencia se entiende relacionada a problemas de conducta de los alumnos, asumiendo así un afán controlador, se generarán sistemas sancionatorios en base a una normativa que se esmerarán por hacer cumplir. Por su parte, un concepto de la misma basado en el aprendizaje, tenderá a vincularla con aspectos técnicos pedagógicos en pos de mejorar el rendimiento académico de los alumnos. Ahora, una visión transformacional de la convivencia, a la vez que interpretativa o crítica del conflicto, implica concebir a la escuela como formadora en valores sociales y humanos, vinculando este ámbito con su esencia y promoviendo iniciativas en la comunidad escolar que trasciendan del aula. (López, 2014)

En relación con lo anterior, la OMS ha categorizado las estrategias de intervención psicosocial para la convivencia escolar en tres niveles de prevención. El primero está destinado a todos los miembros de la comunidad educativa, consistiendo

en otorgar oportunidades para el desarrollo humano y académico; por ejemplo, la formación en hábitos de estudio o en competencias académicas específicas. El segundo, se refiere a estrategias determinadas y grupales para ciertos estudiantes que, en el nivel anterior, se consideraron en riesgo; en atención a ellos estarán los talleres de reforzamiento escolar o de habilidades sociales. El tercero, implica a los alumnos/as que presentan dificultades de forma persistente, por ejemplo, teniendo un riesgo alto de fracaso escolar o problemas conductuales severos; se enfoca así en intervenciones individuales gestionadas por un equipo de profesionales y docentes. (López, 2014)

Así, para conseguir mejoras en la convivencia escolar, los centros educativos debiesen idealmente tomar medidas en los tres niveles de intervención, abordando el fenómeno sistemática y continuadamente. **En lo particular, nuestro estudio se concentra en el nivel secundario, a propósito de proyectos propuestos desde una lógica transformacional de la convivencia e interpretativa y/o crítica del conflicto escolar.** Al respecto, desarrollaremos a continuación los fundamentos educativos que sustentan las estrategias en este sentido, para luego tratar en específico las implicancias del P.A.A.

### 2.3. EDUCACIÓN EN VALORES

Para precisar los conceptos, la educación consiste en una actividad cultural efectuada dentro de un contexto intencionalmente organizado para la transmisión de conocimientos, habilidades y, por supuesto, de valores demandados por el grupo social en pos de su perpetuación (Parra, 2003). Dentro de esta dinámica, los valores son los que brindan cohesión y se definen, según Rokeach (1973), como creencias duraderas referidas a preferir ciertas conductas o formas de existencia individual y socialmente incompatibles a otras de carácter contradictorio. (cit. en Fernández, 2004).

En nuestro contexto, la compleja heterogeneidad cultural presente en los modelos democráticos contemporáneos ha desencadenado una serie de conflictos y debates desde el punto de vista axiológico, desencadenándose, según algunos autores, una crisis valórica en nuestra sociedad y, por ende, en nuestras escuelas. Surge, en consecuencia, la necesidad imperante de contar con un sistema de valores compartido que asegure la cohesión social (Parra, 2003). En dicho escenario, la escuela es una de las principales contribuidoras a socializar a las futuras generaciones, a partir de valores considerados fundamentales para preservar ciertas formas tradicionales de vida de una sociedad. Por ello es que, para plantear un modelo educativo enfocado en ello, los educadores suelen enfrentarse principalmente a dos cuestiones: ¿Qué valores deben ser parte de los contenidos educativos? ¿Qué estrategias se utilizarán para transmitirlos?

En cuanto a lo primero, precedentemente, ya hemos esbozado el contenido valórico desde el cual abordamos nuestra intención investigativa, con énfasis en el ámbito de la convivencia escolar. Ahora bien, en cuanto a la normativa institucional pública, la Ley Orgánica para la Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE) recoge en cierta medida tales planteamientos, al declarar en su preámbulo como uno de los

principios en los que se cimienta el Sistema Educativo español “la transmisión de aquellos valores que favorecen la libertad personal, la responsabilidad, la ciudadanía democrática, la solidaridad, la tolerancia, la igualdad, el respeto y la justicia, que constituyen la base de la vida en común.” (Jefatura del Estado, 2006). Por su parte, en el caso andaluz, la Ley 17/2007 asume la convivencia como condición para el desarrollo de un buen trabajo escolar y en su artículo 5 declara como sus objetivos:

*“...favorecer la democracia, sus valores y procedimientos, de manera que orienten e inspiren las prácticas educativas y el funcionamiento de los centros docentes, así como las relaciones interpersonales y el clima de convivencia entre todos los miembros de la comunidad educativa, promover la adquisición por el alumnado de los valores en los que se sustentan la convivencia democrática, la participación, la no violencia y la igualdad entre hombres y mujeres, promover la cultura de paz en todos los órdenes de la vida y favorecer la búsqueda de fórmulas para prevenir los conflictos y resolver pacíficamente los que se produzcan en los centros docentes.”* (Comunidad Autónoma de Andalucía, 2007)

La adopción, estructuración, jerarquización y sistematización de dichos valores deben plasmarse expresa y prescriptivamente en la normativa institucional de los centros educativos, no quedando así subordinados al currículum oculto. (Parra, 2003 y Fernández 2004). Estos serán luego reformulados mediante los proyectos e idearios educativos de intervención, materializando precisamente la respuesta al segundo asunto a resolver.

En esta línea, el artículo 127 de la citada Ley andaluza dispone que “el proyecto educativo de cada centro incluirá un plan de convivencia para prevenir la aparición de conductas contrarias a las normas de convivencia y facilitar un adecuado clima escolar” (Comunidad Autónoma de Andalucía, 2007). Al respecto, dentro de las medidas que se deben incluir en este Plan, cobran relevancia para nuestro estudio aquellas destinadas a prevenir, detectar, mediar y resolver los conflictos que puedan plantearse, así como las actuaciones preventivas y que contribuyan a la detección de conflictividad (Consejería de Educación, 2011). Ya que van concretando la estrategia educativa para la convivencia, al promover una disposición determinada para con el conflicto, la que, como veremos a continuación, supone la adquisición de ciertas habilidades sociales, herramientas y procedimientos específicos.

## **2.4. EDUCACIÓN SOCIO-AFECTIVA Y PARA LA CONVIVENCIA.**

La educación tradicional se ha concentrado en dar hincapié a lo cognitivo, prescindiendo en gran medida de la dimensión socio-afectiva y emocional. Sin embargo, en la actualidad un giro en el ámbito educativo ha abogado por una formación integral de los discentes. Se concibe la escuela como un espacio para fomentar el desarrollo de la personalidad, considerando con igual relevancia la adquisición de conocimientos instrumentales y aquellos que abordan lo afectivo, social y moral. (Trianes y García, 2002).

Lo anterior, es producto de una evolución histórica y científica, marcada por la posibilidad que brindó el neoconductismo de abrir las puertas al estudio de la mente, superando el paradigma estímulo respuesta enfocado principalmente en lo controlable. En los años cincuenta, Carl Rogers, comienza a mostrar interés en los aspectos emocionales desde la psicología humanista; el constructivismo y la psicología cultural, por su parte, ampliaron el concepto de aprendizaje para incluir aspectos subjetivo-emocionales. Sin embargo, no fue sino a partir de los años ochenta en que la psicología de la educación cobró especial relevancia, en especial en la segunda mitad de la década de los noventa, Ello se manifestó, entre otras cosas, en el aumento del número de estudios en relación a las emociones y sentimientos, incluso desde el campo de la neurociencia, así como en la abismal difusión la obra de Daniel Goleman, *La Inteligencia Emocional* (1995). A partir de lo anterior, ha crecido una conciencia que, en el ámbito educativo, pone relieve a lo afectivo y emocional en sus prácticas, entre otras cosas, por tener en cuenta su impacto en el bienestar físico y psicológico (Trianes y García, 2002) y por asumir que la escuela debe avocarse a entregar a los jóvenes herramientas para enfrentar la vida (Fernández, 2004).

Al respecto, la formación así planteada contempla dos áreas de desarrollo emocional, la inteligencia intrapersonal y la interpersonal. La primera, implica el conocimiento de los aspectos internos del individuo, la evaluación propia de los sentimientos, la aptitud para reconocer y discriminar las emociones, a fin de interpretar y conducir la conducta. La inteligencia interpersonal, por su lado, se refiere a la capacidad de para distinguir en las personas estados de ánimo, motivaciones, intenciones, etc.; permitiendo comprender y trabajar con los demás, a diferencia de la intrapersonal, que se refiere a la autocomprensión y el trabajo consigo mismo. (Trianes y García, 2002)

La psicología de la educación, al trabajar sobre las interacciones sociales en la infancia y adolescencia, resalta las emociones y afectos en la práctica formativa, teniendo en cuenta la continuidad de las amistades y las relaciones de compañerismo. Por lo tanto, promueve aspectos fundamentales para el desarrollo interpersonal como lo son el conocimiento de las emociones, así como su expresión y control. En relación al interés de la investigación, desde lo anterior se proyecta la que podemos llamar *educación para la convivencia*, la cual tiene por objetivo promover las habilidades sociales en alumnos, tanto de educación infantil, como de primaria y secundaria. (Trianes y García, 2002).

Estas competencias sociales, según Trianes y García (2002), se refieren a procesos introspectivos de autorregulación, los cuales posibilitan en definitiva la solución de problemas interpersonales, por sustentar conductas consideradas socialmente como significativas para la convivencia armónica. Suponen el “conocimiento de las normas y criterios que definen el éxito social en los distintos contextos” (p. 178), para lo que se fomenta una educación integral, basada en lo socio-



moral y afectivo de la persona, en función de la prevención efectiva de conflictos en el centro educativo, y por consiguiente, en la sociedad democrática.

Por consiguiente, la aplicación de estas habilidades debe ser transversal a todos los sectores de la comunidad educativa y deberán definirse según las particularidades y enfoque educativo de cada centro. Fernández (2004), por ejemplo, destaca entre ellas la escucha activa, empatía, asertividad, autocontrol y autorreflexión, negociación, mediación y resolución de problemas. Desde nuestra perspectiva, en virtud de lo ya desarrollado, estas tres últimas, enmarcadas dentro del campo de la resolución de conflictos, han sido especialmente abordadas, junto con la prevención del mismo, tanto por los autores como por las normas jurídicas referidas a la convivencia escolar, por lo que consideramos relevante profundizar en ellas en pos de definir sus contenidos.

## **2.5. PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Un análisis basado en la verificación empírica, puede fácilmente evidenciar la naturaleza conflictiva de las escuelas. Ello se explica por sus características en tanto organización, cuyo origen necesariamente conlleva la configuración de cierta hegemonía o poder, al que se enfrentará inevitablemente una resistencia que generará la consiguiente conflictividad. Por su parte, como se mencionó, el proceso histórico y cultural del cual las escuelas son resultado, implica que gran parte de las decisiones que en ella se toman se enfrenten a conflictos valóricos, expresados en la tensión existente entre los centros educativos y las metas propuestas socialmente, materializadas en políticas y currículos establecidos en dicho ámbito. En consecuencia, incluso el desarrollo colaborativo de los centros educativos es esencialmente conflictivo, a pesar de orientarse a la negociación y el consenso. (Pérez y Gutiérrez, 2016).

De esta manera, las escuelas manifiestan conflictos que les son inherentes tanto a ellas, particularmente, como a la sociedad en general, siendo cuna de potenciales dinámicas conflictivas en el ámbito cultural, político y económico. A pesar de ello, si bien el conflicto y el control en la escuela son esenciales a su naturaleza organizativa, además de consecuencias de una programación intencionada e interacciones concretas, la gran mayoría de lo que cotidianamente compone la vida escolar, no está caracterizado por la disputa o la controversia. Empero, reconociendo incluso la influencia positiva del conflicto para la evolución educativa, la posible cronicidad del mismo puede convertirse en un elemento desestabilizador. (Pérez y Gutiérrez, 2016).

Por ello, los centros educativos deben asumir una gestión realista y sistemática de las controversias que sea coherente con el contexto actual. Con tal cometido es que se ha escrito una gran cantidad de literatura en relación a la resolución de conflictos en el ámbito escolar, cuya profundización solo puede ser producto de un ejercicio reflexivo respecto a lo que entendemos concretamente como conflicto. Según Marinés Suares (2004), desde una perspectiva técnica y profesional, el conflicto en este campo está necesariamente referido a lo interpersonal, advirtiendo a su vez que, para ser más precisos en el uso del lenguaje, debiéramos más bien hablar de *proceso conflictivo*, es

decir, una incompatibilidad que nace, crece y se desarrolla, pudiendo a veces morir o quedar estancada. En base a esto, define al conflicto como un proceso interaccional y co-construido por dos o más partes, sean estas individuos o grupos, que intervienen íntegramente con sus acciones, afectos y discursos; en el que predominan las interacciones antagónicas por sobre las atrayentes.

En este sentido, tratar la conflictividad implica reconocerla como un proceso con variables específicas en cada etapa de su desarrollo, por lo que las estrategias planteadas podrán distinguirse según se trate de un momento previo o posterior a las manifestaciones tangibles del conflicto. Hablaremos así de prevención, para referirnos a las acciones que se preocupan del fenómeno, y de resolución, para las que se ocupan del mismo una vez manifiesto.

William Ury (2000), entiende que prevenir es “abordar las causas raigales del conflicto y sentar las bases del manejo cooperativo de controversias.” (p. 127). Reconoce así que su causa más común está constituida por necesidades frustradas, las que, de no contarse con las actitudes adecuadas para desactivarlas, pueden fácilmente ir en escalada; además de reconocer la importancia de generar y mantener buenas relaciones para evitar aquello. En virtud de esto, categoriza las formas de colaboración con otros según se trate de satisfacer sus necesidades básicas (el Proveedor), enseñar habilidades sociales (el Maestro) o ayudar a forjar relaciones que trasciendan la línea de los conflictos (el Constructor de Puentes).

La resolución, por su parte, implica terminar o finiquitar una controversia, para ello Ury (2000) plantea cuatro enfoques, a las que asigna un rol y una labor determinada: Concertar los intereses conflictivos a través de conversaciones (Mediador), plantear a un tercero para que determine los derechos en disputa y resuelva (Árbitro), equilibrar el poder de las partes (Equilibrador) y reparar las relaciones dañadas por el conflicto (Curador).

De este modo, la mediación estaría particularmente enmarcada dentro de las estrategias para la resolución de conflictos, y, al ser planteada en los apartados anteriores como una de las medidas para mejorar la convivencia escolar, desarrollaremos someramente sus contenidos en aras de alcanzar una mejor claridad conceptual.

La *mediación*, ha expandido su ámbito de aplicación a causa de su eficacia en la resolución de conflictos, pasando de entenderse en principio como parte del sistema judicial a irrumpir otros sectores de conflictividad latente como el comunitario y el educativo. En concreto, se trata de una institución orientada a garantizar que las partes protagonicen un buen debate negocial, supliendo los déficits de racionalidad que les impiden debatir correctamente las posibilidades de alcanzar un acuerdo (Aguiló, 2015).

En consecuencia, el mediador no está llamado a determinar quién tiene la razón, sino que a alcanzar el núcleo de la disputa, a través del reconocimiento de las



necesidades, preocupaciones, deseos, temores y aspiraciones que determinan los intereses de cada parte, los cuales subyacen en sus posiciones (Ury, 2000). El buen mediador no es, entonces, un partidario de los acuerdos, sino que su labor se concentra en ayudar a debatir de manera solvente las posibilidades de alcanzarlos. Por lo tanto, no fracasa de no existir acuerdo, sino que lo hace cuando no logra un debate satisfactorio respecto a las soluciones que se puedan acordar (Aguiló, 2015).

Para llevar esto a cabo, el mediador cuenta con una serie de habilidades y técnicas socio-comunicativas, además de seguir ciertos procesos y procedimientos específicos erigidos sobre principios que determinan su accionar. En cuanto a lo primero, destacamos la escucha activa, la empatía y el parafraseo, entre otras. Por su parte, existen diferentes modelos de mediación los cuales determinan las fases y vías para abordar la interacción de las partes, como lo son el de Harvard, el Circular Narrativo o el Transformativo (Suarez, 2004). Por último, los principales pilares sobre los que se erige esta institución son la voluntariedad, la imparcialidad, la neutralidad y la confidencialidad.

De esta forma, las estrategias de intervención educativa se han nutrido de estos conocimientos para aplicarlos en el ámbito escolar, asumiendo las implicancias de las distintas oportunidades en que es posible abordar la conflictividad. En tal sentido, autores como Jares (2001), desde la experiencia docente, asegura que los niños y niñas pueden aprender tempranamente a transformar y solucionar sus conflictos de manera no violenta. (cit. en Pérez y Gutiérrez, 2016). En concordancia con ello, en las últimas décadas se ha desarrollado el concepto de “ayuda entre iguales”, el cual promueve la formación de estudiantes para el ejercicio de las funciones mencionadas, y otras en la misma línea, por reconocerse ciertos beneficios en otorgarles la responsabilidad de manejar sus propias controversias.

## **2.6. AYUDA ENTRE IGUALES**

Este concepto surge, principalmente en la década de los noventa, en la búsqueda de alternativas para combatir el maltrato escolar entre compañeros. Así, la investigación realizada en Finlandia por Salmivalli et al (1996), permitió comprender el rol de los espectadores en el fenómeno del bullying; evidenciando que, si bien la mayoría de ellos desaprueba las conductas de este tipo y les gustaría ayudar, usualmente se sienten inseguros sobre sus posibilidades de intervención. (Cowie y Fernández, 2006)

Subyace en ellos, por tanto, una “emoción empática hacia una persona necesitada” (Batson et al. 2002 cit. en Cowie y Fernández: 2006:294), la que, de asumir una actitud pasiva a la violencia o maltrato, puede generar una sensación de indefensión y baja autoestima semejante a la de la víctima. (Cowie, 1998). Por lo tanto, las escuelas podrían aprovechar el potencial de los espectadores para actuar en dichos episodios, al hacer transversales las actitudes de protección que se generan en condiciones de amistad, a través de la creación de un contexto de optimismo respecto a la mejora de las relaciones (Seligman, 1995, cit. en Cowie y Fernández, 2006). Para ello, son relevantes

las iniciativas de formación que entreguen ciertas destrezas para la ayuda y promuevan valores morales basados en la igualdad, empatía y tolerancia (Ídem).

De esta forma, Cowie y Fernández (2006), sostienen que los sistemas de ayuda entre iguales o Peer Support, en su versión anglosajona, están encaminados a promover conductas pro-sociales que permitan la construcción de redes de apoyo para acoger y colaborar con las víctimas que, de no existir, serían excluidas del grupo de iguales. Con este fin, aportan un marco conceptual y estratégico a partir del cual los jóvenes, desde la calidad de tercero espectador, pueden desarrollar habilidades para jugar un rol activo en la prevención y desafío de las agresiones

Dentro de sus principales características, Cowie y Wallace (2000) destacan que en estos sistemas los jóvenes son entrenados:

- Para trabajar juntos fuera de su círculo de amistad, a fin de reducir los prejuicios y fomentar la confianza entre género y grupos étnicos.
- Para tener la oportunidad de aprender habilidades de comunicación, compartir información y reflexionar acerca de sus propias emociones.
- Para tratar con conflictos y ayudar a los compañeros a relacionarse los unos con los otros de forma constructiva y no violenta (cit. en Cowie y Fernández, 2006)

A su vez, reconocen como razones de la efectividad de los sistemas de ayuda entre iguales, las siguientes:

- Los iguales pueden detectar la violencia en fases más tempranas que los profesores y otros adultos.
- Es más probable que los jóvenes confíen un compañero antes que en un adulto.
- Las víctimas de la violencia tienen a alguien a quien acudir, percibiendo con ello que la escuela está actuando sobre el problema.
- Los profesores usualmente no tienen tiempo y recursos para ocuparse de todos los problemas interpersonales que se presentan a lo largo de un día.
- Los ayudantes adquieren habilidades interpersonales valiosas y un marco dentro del cual pueden aprender a ejercer una ciudadanía activa.
- Con su desarrollo, los padres perciben que la escuela cuida y se preocupa por el bienestar de sus alumnos.
- Los ayudantes a menudo son integrados por un número importante de jóvenes que han sido víctimas de violencia anteriormente, lo cual determina su empatía por la experiencia y posibilita su integración en un grupo de iguales caracterizado por el apoyo y la ayuda. (Cowie y Fernández, 2006)

Por su parte, Cowie y Sharp (1996; cit. Cowie, 1998) destacan tres grandes tipos de sistemas de intervención:

**1.- Ayuda:** Se centra en brindar técnicas a los alumnos para la interacción cotidiana con sus compañeros, las que en su aplicación se asemejan a las actitudes espontáneas de amistad. Primordialmente, tienen como objetivo que los niños y jóvenes brinden a apoyo emocional a los iguales en situación de riesgo o exclusión. Para dicho cometido, entre las actividades que podrían realizar están la de ayudar a los alumnos vulnerables en los recreos o asistir a reuniones vespertinas de los para darle difusión a sus servicios.

Los ayudantes suelen ser elegidos en atención a sus características personales y su disposición a colaborar con los demás. Por otro lado, su formación está enfocada en enseñar a los alumnos los fundamentos, valores y fines de sus funciones; complementariamente se les brinda la oportunidad de celebrar sesiones periódicas para poner en común su progreso, analizar los problemas presentados y apoyarse mutuamente.

Bajo esta modalidad, pueden encontrarse los programas de alumnos ayudantes, de alumnos acompañantes (sombra) o alumnos amigos (Fernández, 2004), los cuales, por sus características, son aplicables desde la enseñanza primaria hasta el bachillerato.

**2.- Resolución de conflictos:** Son programas que ofrecen soluciones no punitivas para los conflictos entre compañeros, a través de la mediación conducida por uno o varios iguales. En estos, se trabaja con alumnos voluntarios en base a un programa estructurado y enfocado a enseñar técnicas concretas para mediar las controversias entre compañeros, como la escucha activa, la clarificación de sentimientos, diferentes formas de hacer preguntas y comunicación no verbal.

En definitiva, los mediadores colaboran con sus compañeros en disputa a fin de que encuentren una solución satisfactoria para todos los involucrados. Dicho proceso, usualmente, ocurrirá en los recreos o se determinará un espacio concreto para su realización.

La implementación de estos programas suele aplicarse con mayor frecuencia en educación secundaria, aunque los alumnos pueden aprender técnicas para la resolución de conflictos desde los 9 años en adelante (Cowie y Fernández, 2006; Cowie, 1998).

**3.- Counselling:** En estos se le otorga énfasis a la experiencia personal de los alumnos, a fin de que aprendan a confiar en sus compañeros de apoyo, a partir de un proceso de comunicación recíproca e individualizada. De esta forma, los programas se ocupan en que sus participantes logren sintonizar con los sentimientos de los demás, para ello se les otorgan técnicas de asesoramiento como la escucha activa, la sensibilidad y el parafraseo.

Entre sus actividades, los ayudantes pueden relacionarse con otros compañeros, ponerse en contacto con los profesores, desafiar las agresiones o solucionar problemas como la soledad y el rechazo.

Su implementación, dada la complejidad de la intervención, es viable sólo con alumnos de enseñanza secundaria y puede adquirir la modalidad de apoyo persona a persona, reuniones de grupo, asesoramiento telefónico y tutorización; consistiendo esta última en alumnos mayores entrenados para asesoramiento y guía individual a los más jóvenes, ofreciendo colaboración y consejos apropiados. (Cowie y Fernández, 2006; Cowie, 1998).

Con este panorama, a continuación, desarrollaremos el contenido del P.A.A. (Fernández et al, 2002), modelo del sistema de intervención implementado en el IES La Caleta, el que, a priori, estaría enmarcado dentro del primer tipo de programas de ayuda entre iguales presentados. Para profundizar en el mismo, dividiremos nuestra atención en los diversos componentes que lo constituyen, es decir, entre otros, los objetivos y fundamentos del programa, la figura del alumno ayudante con sus funciones y valores; las características del alumnado ayudante y su proceso de selección, el enfoque de la formación y sus contenidos.

## 2.7. MODELO DE ALUMNO AYUDANTE

### 2.7.1 Fundamentos.

El programa o modelo propuesto (Fernández et al 2002) (Figura 1), parte por reconocer las limitaciones que la cultura burocrática punitiva presenta, en el tratamiento y gestión de la convivencia en los centros escolares, para lograr una integración cabal de su alumnado; lo cual hace necesario desarrollar una alternativa constructiva, de resolución de conflictos, erigida sobre la autorregulación y la horizontalidad, incluyendo a toda la comunidad a partir del fomento de las relaciones entre iguales que transformen la convivencia positivamente.

Por su parte, teniendo en cuenta que el Informe del Defensor del pueblo (1999) destaca la relevancia de las redes informales para la prevención y el tratamiento de los problemas que se suscitan entre los estudiantes, y no siempre son percibidos por los adultos; considera conveniente hacer manifiestas y “rescatar de las sombras” estas figuras de apoyo y potenciarlas, aprovechando la posibilidad de brindar una solución apropiada a dichas situaciones, así como una alternativa educadora (Ídem.).

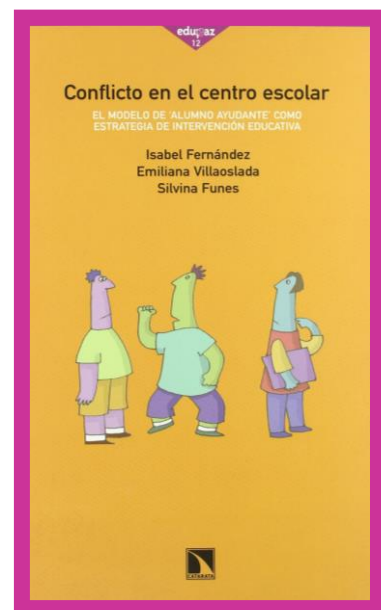


Figura 1: Portada del libro del Modelo de A.A.:

De esta manera, se basa en la ayuda entre iguales, entendiéndola como un “intercambio de actitudes, comportamientos y fines compartidos entre personas en situación de igualdad con una tendencia a homogeneizar el poder de la relación, proporcionando oportunidades singulares para abordar conflictos o dificultades personales” (p.63). Lo anterior, bajo el supuesto de reconocer que la adolescencia es un período donde las ideas sobre hacer cosas nuevas se desarrollan, asumiendo los riesgos y problemas a través del control de las emociones (Luciano, 1997); por lo que generar un entorno que impulse ciertas habilidades y actitudes favorecería el desarrollo de estos nuevos conceptos.

En definitiva, se trata introducir una filosofía de gestión de la convivencia, a través de un corpus de actuación dentro del medio escolar, que promueva la comunicación, la discusión moral y la asunción de compromisos, a partir de un proceso de negociación de los conflictos. A su vez, señala que su desarrollo puede servir al profesorado para optimar su trabajo en el aula, al fortalecer las relaciones de amistad, el respeto y aprovechando la influencia de estas figuras proactivas.

### **2.7.2. Objetivos.**

Se presentan entre sus objetivos el fomentar la colaboración, análisis y búsqueda de soluciones a problemas interpersonales, mejorar la convivencia en el ámbito escolar y reducir el maltrato entre alumnos. Además, pretende favorecer la participación del alumnado, creando canales de comunicación entre docentes y discentes.

### **2.7.3. Riesgos y limitaciones.**

El modelo plantea ciertos riesgos que pueden suscitarse en su implementación, por ejemplo, el que las divergencias se difuminen siendo oportunidades para la reflexión ética, que los acuerdos sean facilistas, que no se comprenda bien la tarea del A.A. o que no se confíe en su labor. A su vez, existe una probabilidad de generar castas o jerarquías entre los alumnos.

Para evitar lo anterior, considera necesario reconocer que no todas las escuelas requerirán de la aplicación de programas de esta índole como mecanismo para mejorar su convivencia, y, de hacerlo, deberán fijarse los límites de la acción de ayuda, a partir de las necesidades propias a la cultura de cada centro en particular, tras un proceso de deliberación en los claustros. Además, deberá considerarse como un punto relevante la selección del alumnado y la discreción con la que debe plantearse su labor, así como la consecuencia del profesorado al momento de hacer efectivo este enfoque pedagógico.

### **2.7.4. Figura del Alumnos Ayudante.**

El modelo en cuestión, asegura que el A.A. sería una figura de intervención mejor aceptada y más generalizable respecto a otros sistemas de resolución de conflictos de mayor complejidad y exigencia. Posteriormente, la plantea dentro de un tipo de

intervención que cataloga como altamente preventivo, al reducir situaciones de violencia y favorecer una mejor integración social del alumnado.

En cuanto a la definición concreta del A.A., por una parte, lo describe como “un compañero que ampara y ayuda a sus iguales cuando surge un conflicto o se sienten desvalidos, tristes, etc.” (p.85). A lo cual se suma especie de definición otorgada previamente, la cual señala que:

*“Los alumnos y alumnas ayudantes apoyan a sus compañeros en las necesidades que les surgen, tienden puentes entre unos y otros cuando aparecen desavenencias, les acompañan en situaciones de indefensión o soledad; llegando a abordar situaciones que suelen pasar desapercibidas a los adultos. Son agentes cuyas funciones están orientadas hacia lo individual y lo social.” (p.15)*

**Funciones:** El modelo presentado plantea una amplia gama de funciones atribuibles al A.A., repartidas de manera dispersa a lo largo de su presentación. Dentro de tal situación, se despliega un listado con las siguientes labores:

*“1. Ayuda a sus compañeros cuando alguien se mete con ellos o necesitan que les escuchen. No les aconseja, sino que les escucha.*

*2.-Lidera actividades de grupo en el recreo o en clase*

*3.-Puede ayudar a otro compañero cuando tenga alguna dificultad con un profesor, mediando o siendo intermediario.*

*4.-Puede ayudar a otros compañeros en la organización de grupos de apoyo en tareas académicas (deberes) o como alumno ayudante en alguna materia que se le dé bien.*

*5.-Ayuda a alumnos que estén tristes o decaídos por algún problema personal y que necesiten que alguien les escuche o les preste un poco de atención.*

*6.-Acoge a los recién llegados al centro y actuará como alumno acompañante.*

*7.-Facilita la mejora de la convivencia del grupo.” (p.112)*

Este listado se amplía y/o profundiza a lo largo del libro, especialmente en el capítulo referido la formación. De esta forma, por ejemplo, se les adjudica también las labores de informar a sus compañeros de su disponibilidad, detectar los conflictos que ocurran en su grupo clase y/o recreos; además de derivar al profesor en caso de verse sobrepasados. A su vez, en otra sección, se recalca como una labor primordial el generar relaciones de ayuda, en virtud de la percepción de las necesidades que sus compañeros presenten, ya sea acompañándoles, tutorizándolos o escuchándolos.

Por otro lado, el modelo tiende a enfocarse en la resolución de conflictos, precisando que la función del A.A. no es la de un amigo, sino que es alguien que recoge las necesidades del otro e intenta ayudarle para que resuelva sus dificultades, siendo así



un “mediador informal” (p.177). En ese sentido, descarta que el A.A. sea un consejero, sino que es un alumno que brinda sus habilidades para intervenir el conflicto y ayudar las partes a llegar a una solución, es decir, realizando “...una mediación a toda regla” (p.142).

Por último, a manera de resumen, se señalan las funciones que los alumnos deben reconocer en la formación, siendo estas las de: “informar, escuchar, detectar y prevenir, difundir, apoyar, acoger, derivar, promover, acompañar, facilitar” (p.177).

**Ámbito de intervención.** Establece que su área de intervención puede ser el trabajo del aula, las diferentes actividades que el centro promueve académica o extra-académicamente, pudiendo el A.A. incluir a un compañero a su grupo de amigos, explicarle alguna actividad de clase, visitarle cuando esté enfermo o acompañarlo a casa. De esta forma, se enfoca en situaciones de baja conflictividad, donde la intervención podría evitar la escalada de un conflicto mayor.

Por su parte, el modelo señala que la interrupción y disciplina de sus compañeros no es un campo directo de intervención, pero que podría influir en mejorar el clima socio emocional del grupo clase y así la relación con el profesorado. A su vez, establece casos en los cuales necesariamente estarán llamados a derivar a algún profesor encargado, por ejemplo, alumnos con depresión o que hayan intentado suicidarse, así como casos de maltrato familiar o abuso sexual.

**Valores y principios.** El modelo establece como tales al “respeto, confidencialidad, compromiso, disponibilidad y solidaridad” (p.177).

#### **2.7.5. Características del alumnado y proceso de selección.**

El programa está pensado para alumnos de 10 a 15 años aproximadamente, siendo recomendable aplicarlo en el primer ciclo de secundaria.

Para su selección, se contemplan dos sesiones de tutoría, la primera se concentrará en presentar el programa y dejar claro el perfil y las responsabilidades de los A.A. a todo el grupo de clase. En la segunda sesión, se presentarán voluntariamente los que quieran desempeñar el cargo, para luego pasar a un proceso de votación.

Una vez elegidos, los alumnos pueden desistir en cualquier momento de ejercer como tales y, por su parte, los profesores encargados pueden decidir prescindir de la acción de un alumno en particular, cuyas actitudes no son coherentes con el programa. Esto último puede ocurrir, ya que algunos autores consideran, a priori, beneficioso incluir deliberadamente alumnos disruptivos en el programa.

#### **2.7.6. Formación.**

Se asume como objetivo de la formación el “enseñar las estrategias y habilidades necesarias para poder intervenir y mediar informalmente en conflictos” (p.117). Para ello, el modelo otorga un curso de formación en 6 módulos de tres horas cada uno aproximadamente.

De esta forma, entre los temas abordados está el manejo de los conflictos y la resolución de problemas, así también técnicas comunicativas como la escucha activa, el parafraseo y la retroalimentación. Por su parte, se pone énfasis en la empatía y el compromiso ético, además de la toma de iniciativas, la responsabilización y el cumplimiento de los acuerdos adoptados. Para ellos se brinda una serie de actividades y contenidos para que los profesores encargados puedan llevar a cabo dicho proceso.

Habiendo desarrollado ciertos aspectos del modelo en cuestión, podemos reconocer que deambula entre los diferentes tipos de intervención basados en la “ayuda entre iguales”, otorgando una figura del A.A. bastante amplia en funciones, responsabilidades y objetivos. Por esta razón, es de sumo interés conocer cómo efectivamente se materializa este programa y cómo impacta en concreto a la comunidad educativa. Con este fin, a continuación, presentaremos la investigación realizada en el IES La Caleta referida, precisando el objeto de estudio y la metodología utilizada, con el fin de arribar a los resultados de la misma.

### III. OBJETO DE ESTUDIO.

La presente investigación pretende adentrarse en la realidad propuesta por el P.A.A en el IES La Caleta, es decir, conocer el impacto que sus diferentes implicancias han tenido en la comunidad educativa. En tal dirección, se decide por abordar tal fenómeno a través de un estudio de caso que, por medio de diferentes métodos, brinde al respecto un panorama lo suficientemente inclusivo y completo de la situación. Así, en función de orientar las labores de investigación, estas se plantean desde la inquietud de conocer qué tan consolidada está la figura del A.A. y el Programa del cual es parte en este contexto, asumiendo que la divergencia de impresiones de los protagonistas del estudio podría tener efectos en la aplicación y continuidad del programa. En base a lo anterior, se sentaron las interrogantes sobre las que se erige la investigación, a saber:

1. ¿Qué entienden los diferentes protagonistas de la comunidad educativa sobre la figura, los fundamentos y las funciones del A.A?
2. ¿Cuál es la impresión de la comunidad educativa respecto del programa, su implementación y su proyección a futuro?
3. ¿Qué rol efectivamente cumple en el ámbito escolar? ¿Cómo colabora con la mejora de la convivencia?

En atención a estas interrogantes podemos delimitar el objeto de la investigación en tres grandes áreas sobre las cuales profundizaremos:

- **Figura del Alumno Ayudante:** Definir, tanto en la teoría como en la práctica la figura del alumno ayudante y su rol en el ámbito escolar específico.
- **Impacto de la implementación en la comunidad educativa:** Realizar un diagnóstico del impacto del programa en atención a sus fundamentos y objetivos,



- **Proyección y Perspectivas:** Reconocer las necesidades, expectativas y proyecciones de la comunidad respecto al P.A.A.

### **Propósitos de la Investigación.**

Precisado el objeto de investigación, se explicitan a continuación los objetivos principales con los que se plantea la misma:

- Conocer los fundamentos teóricos del programa y contrastarlos eventualmente con su aplicación práctica en el contexto específico.
- Reconocer los aspectos más relevantes en torno al programa y su implementación, a fin de obtener una perspectiva acabada del mismo por parte de la comunidad educativa.
- Recoger las impresiones de la comunidad educativa referidas al objeto de estudio a través de métodos tanto cualitativos como cuantitativos de investigación.
- Hacer manifiesta las impresiones de los diferentes sectores de la comunidad educativa respecto al P.A.A., reconocer sus necesidades y proyecciones.
- Interpretar la información recabada y brindar un panorama general de la concepción del programa que dé cuenta de sus fortalezas y debilidades, en relación al objeto de la investigación.
- Proponer mejoras o modificaciones al programa que sean coherentes con las necesidades ya expuestas.

## **IV. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

### **4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

La presente investigación consiste en un estudio de caso de carácter fenomenológico, que se vale de técnicas mixtas para la obtención de información planteada con un diseño anidado concurrente de varios niveles. A continuación, desarrollaremos de manera particular todos los componentes metodológicos de esta propuesta investigativa:

#### **4.1.1. Enfoque Fenomenológico.**

Para abordar este enfoque, previamente es necesario desarrollar el ámbito metodológico desde el cual se concibe: la metodología cualitativa en investigación. Ella busca “...comprender y profundizar los fenómenos, explorándolo desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto.” (Hernández. et al, 2010). Siguiendo a Maykut y Morehouse (1994) se caracteriza, entre otras cosas, por tener carácter exploratorio y descriptivo, así como un diseño emergente elaborado sobre la información recabada; también por destacar el papel de investigador como instrumento principal y analizar los datos inductivamente. (cit. en Lavilla, 2018)

En el marco de lo anterior, el enfoque fenomenológico surge como reacción al objetivismo radical, se funda en el estudio de las experiencias de vida en relación a un fenómeno desde la perspectiva del sujeto. Busca así comprender la complejidad de la vivencia, tomar conciencia respecto a los significados en torno a ella, permitiendo así estudiar la subjetividad y la producción de sentido que la caracteriza. (Fuster 2019)

Por lo tanto, siguiendo a Fuster (2019), no hay posibilidad de analizar el fenómeno sino es a través de una perspectiva holística en relación a la experiencia de la que forma parte. Ello determina a los diseños metodológicos de la investigación en esta línea, a centrarse en las experiencias particulares subjetivas de los participantes, es decir, procuran reconocer las percepciones de las personas, así como el significado que otorgan un fenómeno o experiencia. De esta forma, basándose en el análisis de discursos y temas específico, van describiendo los fenómenos a partir del punto de vista de cada individuo junto a la perspectiva construida colectivamente (Hernández et al, 2010).

En tal sentido, la fenomenología es coherente con el estudio de caso, por cuanto este concibe la realidad y su conocimiento “...por medio de construcciones sociales y significados compartidos entre los actores involucrados incluyendo el investigador” (Reyes y Hernández, 2008). Siguiendo a Orlikowski y Baroudi (1991) esta alternativa de investigación, procura entender cómo los miembros de un grupo social determinan sus realidades particulares y les otorgan significancia, analizando su participación en procesos sociales. Se demuestra con ello, cómo los significados, creencias e intenciones de los agentes, influyen en su manera de actuar y explicar la realidad (cit. en Ídem).

En el área de estudio que nos convoca, la fenomenología surge de la realidad educativa, explicitando lo esencial de la experiencia tanto interna como externamente (Fuster, 2019). Ayala (2008), por ejemplo, sostiene que es un procedimiento que propicia la reflexión de los agentes educativos en relación a su experiencia personal y labor profesional, brindándole relevancia y sentido a tal fenómeno (cit. en Ídem). Por ello es que el estudio en cuestión se plantea desde esta mirada, al hacer hincapié en las impresiones que, desde su experiencia, cada uno de los protagonistas de la comunidad educativa tiene respecto al fenómeno particular constituido por el P.A.A.

#### **4.1.2. Estudio de Caso**

A principios de los años setenta, un grupo de investigadores en educación comenzaron a replantear y criticar la metodología y modelos establecidos que, influidos por la corriente positivista en el campo de las ciencias sociales, enfatizaban en lo uniforme, predecible y común de la naturaleza social (LACE, 1999). El conocimiento pormenorizado de los programas e innovaciones curriculares requería de un tipo de análisis que permitiera conocer su especificidad y particularidad. Es así

como el estudio de caso ofreció la posibilidad de trascender la experiencia descrita y conectar con la audiencia a la que se dirige el informe, llegando Walker (1983) incluso a considerar que muchos de los que se dedican a la educación son, en gran medida, realizadores naturales de estudios de casos. (cit. en LACE, 1999)

De esta manera, según Stake (1998), el estudio de caso se enfoca en la particularidad y complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes. A través de este, el investigador cualitativo acentúa las sutiles distinciones, la secuencia de sucesos y la generalidad de las situaciones personales en su contexto. El caso implica así algo específico y complejo en su funcionamiento, un sistema integrado independiente de su irracionalidad, siendo las personas y los programas los más evidentes.

En complementación de ello, Zapata (2004), entiende que esta modalidad de investigación persigue la comprensión cabal de un fenómeno en escenarios individuales, a fin de descubrir relaciones y conceptos relevantes, más que comprobar proposiciones previamente establecidas (cit. en Reyes y Hernández, 2008). En dicho cometido se vale de la observación directa, la experiencia e información aportada por los informantes y la interacción que el investigador con ellos mantiene (Deledicque 2005 cit. en Ídem).

En concordancia con ello, Yin (1994), quien concibe el estudio de caso como una investigación empírica sobre un fenómeno contemporáneo en su contexto real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y este último no son evidente; destaca como ventajas del mismo el poner énfasis en el contexto y mirar desde el interior, brindando una visión profunda y holística “...que permite capturar la interacción entre numerosas variables, impactadas por cambios en procesos altamente dinámicos, como los que tienen lugar en las organizaciones y en las relaciones interpersonales.” (cit. en Reyes y Hernández, 2008)

Es así como las preguntas que responde el estudio de caso están directamente destinadas al investigador, en función de obtener la evidencia requerida y contrastarla con las proposiciones teóricas de la investigación, debiendo a su vez ser respondidas a través de diferentes fuentes de información que serán verificadas con la correspondiente triangulación (Martínez, 2006). En tal sentido, la fortaleza del estudio de caso, según Chetty (1996), es que posibilita la obtención de datos a través de una variedad de técnicas de corte tanto cualitativo como cuantitativo (cit. en Martínez 2006).

El estudio de caso ha sido categorizado por los distintos autores, atendiendo a diferentes criterios. Stake (1998), en atención a su finalidad, distingue entre estudios *intrínsecos*, en los que existe interés por aprender de un caso específico, *instrumentales*, usados para ahondar en un tema o confirmar una teoría, y *colectivos de caso*, los que buscan establecer regularidades en una población, estudiando así varios casos. Yin (2009), por su parte, diferencia entre estudios de casos según el número de casos abordados en *únicos* y *múltiples*, pudiendo adoptar cada cual una o más unidades de análisis según el diseño que se plantee. (cit. en Jiménez y Comet,

2016).

A su vez, Barrat et al (2011), distingue según la lógica de razonamiento científico en estudios de caso *inductivos*, realizados para desarrollar, ampliar o construir una teoría, y *deductivos*, los que utilizan la teoría existente para investigar un fenómeno con tal de confirmarla o rechazarla. (cit. en Jiménez, 2012). Finalmente, Pérez Serrano (1994), distingue los estudios de casos en atención al informe de investigación en:

- *Descriptivos*: Dan cuenta de un fenómeno detallado sin base teórica previa con tal de no guiarse por hipótesis previas y así brindar nueva información sobre áreas no investigadas.
- *Interpretativos*: Contienen descripciones ricas y densas, utilizando sus datos a fin de desarrollar categorías conceptuales o ilustrar, defender o desafiar presupuestos teóricos establecidos previamente a la recolección de datos.
- *Evaluativos*: Brindan una descripción y explicación con tal de emitir un juicio respecto al objeto de estudio. (cit. en Jiménez y Comet, 2016).

En definitiva, a la luz de lo anterior y en razón de los objetivos propuestos inicialmente, la investigación en cuestión consiste en un estudio *intrínseco, único, inductivo e interpretativo* de caso relativo al P.A.A. en el IES La Caleta de Cádiz.

Por último, en coherencia con lo expuesto en relación al estudio de caso, la pretensión de inclusión cabal de la comunidad educativa hizo indispensable contar con la perspectiva de los padres y madres respecto al Programa, por lo que, en atención a la viabilidad de tal cometido, se incorporaron técnicas cuantitativas que permiten obtener una visión más completa del fenómeno. Lo anterior determina que sea configurada como un diseño anidado concurrente de varios niveles (Hernández et al, 2010), el cual pretende buscar información en diferentes grupos y/o niveles de análisis, para lo cual se recolectan datos cuantitativos o cualitativos según el caso.

## **4.2. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN.**

### **Operacionalización del Estudio de Caso.**

Los principios que rigen la investigación de campo interpretativa establecen criterios de selección de la teoría relevante y de los datos requeridos, así como de lineamientos de acción en el proceso investigativo (Reyes y Hernández, 2008). Así, siguiendo los planteamientos de Jiménez (1994), consideraremos tres ámbitos relevantes para el desarrollo de una investigación:

a) Teórico-conceptual: Implica los fundamentos epistemológicos, así como los teórico-conceptuales específicos del fenómeno a estudiar.

b) Operativo metodológico-técnico: Permite llevar a cabo las actividades investigativas en un orden coherente y válido.

c) Referencial empírico: incluye las vías de análisis específicas y las unidades de información correspondientes. Es decir, a partir de las limitaciones y alcances explícitos, contempla el fenómeno de interés en un espacio y tiempo determinado con las diversas fuentes donde se recogen sistemáticamente los datos y evidencias (cit. en Reyes y Hernández, 2008)

Desarrollado el primero de estos ámbitos, relativo al cómo conocer, a continuación nos avocaremos al segundo, relacionado al procedimientos necesarios para lograrlo, y conseguir así determinar el último, es decir, lo referido a la fuente de datos disponible para contrastar lo teórico con lo empírico. Para ello nos guiaremos por el esquema de operacionalización del estudio de caso (Reyes y Hernández, 2008), en el cual se destacan los componentes relevantes para el proceso metodológico que llevamos a cabo.

#### **4.2.1. Vía de inferencia.**

El presente estudio no pretende corroborar ni desmentir una teoría prestablecida, sino que más bien persigue desarrollar los conceptos implicados en el P.A.A. en atención a su implementación en un contexto único. Por ello, se asume una lógica inductiva de razonamiento, orientada a plantear proposiciones teóricas que permitan expandir una teoría a través de una generalización analítica. Es decir, no se trata de hacer generalizaciones aplicables a un universo o población, sino que refrendar el caso particular con una abstracción teórica (Jiménez y Comet, 2016) que, a lo sumo y sin ser el principal objetivo, podría hacerse transferible a otro con características parecidas. (Martínez, 2006).

#### **4.2.2. Selección del Caso**

En este aspecto, Stake (1998), asegura que “la investigación con estudio de casos no es una investigación de muestras. El objetivo primordial del estudio de un caso no es la comprensión de otros. La primera obligación es comprender este caso” (p.16). Así, el caso puede ser un fenómeno, situación o acontecimiento social de interés dentro de una organización, colectivo o comunidad claramente delimitada (Reyes y Hernández, 2008).

Independientemente de aquello, el criterio más relevante para elegir un caso es que ofrezca las mejores y mayores oportunidades de aprendizaje en relación al objeto de estudio. Por esta razón, las limitaciones temporales y de acceso determinarán la preferencia por casos que puedan abordarse fácilmente y donde las labores de indagación sean bien recibidas. (Stake, 1998)

Al respecto, el caso sobre el cual recae nuestra investigación fue elegido, en primer lugar, considerando que el IES La Caleta está claramente implicado en las buenas prácticas en materia de convivencia, así como en la promoción y desarrollo de la cultura de paz, siendo un referente en los centros públicos de educación secundaria al ganar el año 2007 el Primer Premio del Concurso Nacional de Buenas

Prácticas de Convivencia. (Oliva, 2012). A su vez, existía contacto directo con la Jefatura de Estudios, estando así abiertas las puertas para efectuar una investigación, en virtud de una colaboración previa con el Instituto a propósito de actividades de voluntariado con una ONG. Ello teniendo en cuenta, por último, que existía el tiempo y la accesibilidad suficiente para realizar las labores de investigación provechosamente.

#### **4.2.3. Determinación de las Unidades de Análisis e información.**

Las unidades de análisis representan la determinación de los aspectos en los que se focaliza el investigador en su tarea, es decir, qué se requiere observar para desarrollar los objetivos de la investigación. En este caso, para establecerlas seguimos criterios temáticos coherentes con los componentes el objeto de la investigación, sumado a una necesidad preliminar de conocer la consideración de los agentes respecto a su entorno en el ámbito de estudio. Siendo esto así, las unidades de análisis son las siguientes: Base Contextual, Figura del A.A., Impacto de la implementación del Programa y Proyección y perspectivas.

Ahora bien, a raíz del desarrollo de los fundamentos teóricos, podemos reconocer que cada unidad presenta una serie de dimensiones relevantes para la investigación, las cuales serán abordadas en el diseño de las técnicas para la recolección de datos como subcategorías de estos ejes temáticos principales.

Por otro lado, las unidades de información se entienden conformadas “...por todos aquellos actores que están involucrados en el fenómeno estudiado; participan en los procesos fundamentales, son afectados por éstos; brindan asesoría externa para su estructuración o fijan doctrina de manera independiente sobre el tema” (Reyes y Hernández, 2008:79). Es así como en nuestra investigación considera como tales a todos los sectores de la comunidad educativa: alumnado, profesorado, padres y madres, personal de administración y servicios, así como otros agentes implicados.

#### **4.2.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.**

En la investigación cualitativa, el investigador debe procurar aplicar formas inclusivas que permitan descubrir las múltiples visiones de los agentes participantes, asumiendo con estos roles más participativos e interactivos (Hernández et al 2010). En función de esto, las técnicas para la recolección de datos, establecidas de acuerdo al diseño mixto ya fundamentado, fueron las siguientes:

**A.-Observación:** La observación investigativa implica adentrarse en profundidad en situaciones sociales, manteniendo un papel activo y una reflexión permanente, a través de la utilización de todos los medios sensoriales de percepción. (Hernández et al 2010) A su vez, la observación conduce al investigador de caso a una mejor comprensión del mismo, para lo cual debe enfocarse en los aspectos que le sean pertinentes (Stake, 1998). Entre sus propósitos esenciales se destacan los de explorar y



describir ambientes y/o contextos, comprender los procesos y vinculaciones entre las personas con sus situaciones, identificar problemas, etc. (Hernández et al 2010)

Desde un punto de vista fenomenológico, la observación persigue acercarse, en la mayor medida posible, al mundo del individuo observado a fin de aprehender en su contexto el significado de la experiencia vivida (Fuster, 2019). En dicha labor, siguiendo a Hernández et al (2010), el investigador puede asumir diversos papeles según el grado de participación:

- No participación: Se materializa por ejemplo con la observación de videos.
- Participación pasiva: El observador está presente pero no interactúa.
- Participación moderada: El observador participa en algunas actividades, pero no en todas.
- Participación activa: El observador participa en la mayoría de las actividades, pero no se mezcla completamente con los agentes participantes.
- Participación completa: El observador se mezcla completamente, siendo un participante más.

Para nuestro estudio, aplicamos una observación de participación moderada, puesto que nos involucramos en mayor o menor medida dependiendo de la ocasión y de la actividad. Los resultados de dicha tarea se plasmaron en la elaboración de un diario de investigación, instrumento que incorpora no solo las notas de campo, sino también las reflexiones acerca de lo percibido (Rodríguez et al. 1999). De esta manera, consta la participación en sesiones de formación, tanto discente como docente, en sesiones quincenales de evaluación y en reuniones del Comité de Convivencia, así como la observación de la convivencia en los recreos, la realización de mentorías particulares y la impresión personal de la experiencia obtenida tras aplicar las demás técnicas.

**B.-Entrevistas:** “La entrevista es el cauce principal para llegar a las realidades múltiples” (Stake, 1998:63). Se define como “...una técnica cuyo objetivo es obtener información de forma oral y personalizada, sobre acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona como las creencias, las actitudes, las opiniones, los valores, en relación con la situación que se está estudiando” (Bisquerra, 2004: 336). En esta “una persona (entrevistador) solicita información de otra o de un grupo (entrevistados, informantes), para obtener datos sobre un problema determinado...”, suponiendo así “...la existencia al menos de dos personas y la posibilidad de interacción verbal” (Rodríguez et al, 1999: 167). Esta comunicación permite la construcción conjunta de significados en torno a un tema (Janesick, 1998. cit. en Hernández et al, 2010).

Las entrevistas, según Grinnell y Unrau (2007) pueden ser divididas en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas. En las primeras son realizadas por el investigador en base a una guía de preguntas específicas, a la que se sujeta exclusivamente. Las segundas, suponen un espectro de asuntos o preguntas

respecto del cual el investigador tiene libertad de introducir interrogantes o precisar conceptos en temas determinados. Por último, las entrevistas abiertas poseen unos contenidos generales y el entrevistador puede manejarlos con total flexibilidad (cit. en Hernández et al, 2010). A su vez, estas pueden ser individuales o grupales, estas últimas son particularmente útiles en caso de entrevistar al alumnado por cuanto evitan que se sientan aislados u objetos de investigación por parte de un adulto. (LACE, 1999)

En esta investigación, la principal técnica de recogida de datos utilizada fueron las entrevistas. Ellas se realizaron a los diferentes protagonistas de la comunidad educativa con el fin de obtener un panorama de impresiones lo suficientemente inclusivo respecto al P.A.A y su impacto. Para ello se entrevistaron tanto a docentes como a discentes, distinguiendo en ambos casos entre aquellos que están directamente implicados en el programa de los que no, incluyendo así en el espectro de información analizable, impresiones tanto externas como internas respecto al objeto de estudio. Lo anterior, supuso ciertas diferencias entre las interrogantes planteadas para uno u otro caso, las que se harán coherentes con el objeto de estudio una vez que se proceda al análisis correspondiente.

Se realizaron entrevistas tanto semiestructuradas como abiertas, según el entrevistado. Por su parte, los alumnos, en su totalidad, participaron en grupos y los profesores, en su mayoría, individualmente, salvo un par de profesoras del Programa que fueron entrevistadas conjuntamente. En base a dicho diseño, categorizamos las entrevistas y les otorgamos códigos para facilitar su reconocimiento (Tabla 1).

**Tabla 1: Categorización de entrevistas en base a su tipo**

Entrevistas semiestructuradas	Entrevistas grupales	A.A. de primero de la ESO	EGA1
		A.A. de segundo de la ESO	EGA2
		A.A. de Tercero de la ESO	EGA3
		Alumnos de primero de la ESO	EGB1
		Alumnos de Segundo de la ESO	EGB2
		Alumnos de Tercero de la ESO	EGB3
		Entrevistas a profesoras responsables A.A.	EGC
	Entrevistas individuales	Entrevista a profesor responsable A.A.1	EIA1
		Entrevista a profesora responsable A.A 2	EIA2
		Entrevista a profesora responsable A.A. 3	EIA3
		Entrevista a profesora 1	EIB1
		Entrevista a profesor 2	EIB2
		Entrevista a profesora 3	EIB3
Entrevistas abiertas		Entrevista representante PAS	EA1
		Entrevista Representante FEI	EA2



En total, la investigación implicó 7 entrevistas grupales y 9 individuales, de alrededor de 30 minutos cada una, cuya realización fue coordinada a través de la Jefa de Estudios del Instituto y directamente en el caso de los alumnos y los profesores respectivamente. Las entrevistas fueron grabadas, con la autorización de los participantes, asegurando en todo caso la confidencialidad y anonimato de sus declaraciones. Por su parte, los guiones de las entrevistas (Anexo IV) si bien fueron personalizadas para cada caso, respondieron en su estructura a dimensiones generales atinentes al objeto de estudio.

Estas dimensiones abordaron los distintos aspectos que el P.A.A. implica y sobre cada una de ellas se plantearon una cantidad variable de preguntas para cada tipo de entrevistado. A su vez, considerando que cierta información no era esperable de las personas no pertenecientes al programa, se diseñaron las interrogantes en atención a lo que efectivamente podían brindar. Por su parte, para su determinación, nos basamos en los aspectos considerados relevantes por el modelo teórico que sustenta el Programa (Fernández et al, 2002), así como en las utilizadas por Andres, S. y Barrios, A (2006), quienes, para realizar un trabajo referido al mismo Programa, pero aplicado en otro Instituto, esquematizaron sus entrevistas abordando sus diferentes implicancias. Teniendo aquello a la vista, los ámbitos abarcados pueden categorizarse en base a los objetivos de investigación planteados, pasando a componer así las unidades de análisis correspondiente.

**Tabla 2: Unidades de análisis y dimensiones.**

<b>Unidades de análisis</b>	<b>Dimensiones a preguntar</b>
<b>Base contextual</b>	1. Percepción general sobre la convivencia en el Instituto
<b>Figura del Alumno Ayudante</b>	2. Conocimiento del programa y sus contenidos. 3. Valoración del A.A.
<b>Impacto de la implementación del programa</b>	4. Intervención 5. Reacciones a la Intervención 6. Impacto a nivel personal 7. Impacto a nivel de la comunidad educativa 8. Formación 9. Criterio de Selección
<b>Perspectivas y proyecciones</b>	10. Proceso y Perspectivas 11. Evaluación.

**C.- Grupo de discusión:** Se trata de una reunión de grupos pequeños o medianos, en la que los participantes conversan acerca de uno o varios temas en un ambiente más bien relajado e informal, bajo la conducción de un especialista en dinámicas grupales. Ellos se organizan pues el investigador tiene un interés en conocer cómo los individuos forman un esquema o perspectiva en torno a un problema por

medio de la interacción, es decir, se pretende analizar cómo se construyen los significados grupalmente en contraste con las narrativas individuales (Hernández et al, 2010),

Con el objetivo de profundizar en temas relevantes del programa y también observar las formas de interactuar que los alumnos tenían entre sí, se realizó un grupo de discusión conformado por A.A. y no ayudantes de los distintos niveles, seleccionados según su grado de participación en las reuniones de A.A. y en las entrevistas, respectivamente.

Por su parte, así como con las entrevistas, las conversaciones fueron registradas a través de una grabación en formato de audio, con el consentimiento de los participantes, para ser luego transcrita manteniendo en todo caso su anonimato.

**D.-Análisis Documental:** Los documentos son una valiosa fuente de datos cualitativos, ayudan al investigador a entender el fenómeno central de estudio, así como para conocer los antecedentes de un ambiente y/o las experiencias que conlleva su funcionamiento cotidiano. (Hernández et al 2010). Ellos permiten verificar y validar la información ya obtenida por otros medios (Oliva, 2012)

En este estudio, gracias al aporte de la Jefatura de Estudios, se contó con los siguientes documentos, tanto oficiales como no, en relación a la planificación y normativa del Instituto, así como a los fundamentos y organización del programa de A.A:

- Nuevo Plan de Convivencia del IES Caleta. Para el año 2018/2019.
- Cuaderno de A.A.
- Programa de Formación de A.A. 2018/2019
- Actividades para la formación de los A.A.
- Proyecto de A.A. 2003/2004
- Proyecto de A.A. 2018/2019
- Acta de reunión de Evaluación Final del 13 de junio del 2019.
- Se facilitó el libro que fundamenta teóricamente el programa (Fernández et al, 2002)

Además, de parte del IES Pedrera Blanca contamos con un documento que da cuenta de su trabajo con el programa de A.A. y alumnos mediadores.

**E.-Cuestionario:** Esta técnica de tipo cuantitativo, según Brace (2008), consiste en un conjunto de preguntas en relación a una o más variables, las que deben ser coherentes con el objeto de la investigación (cit. en Hernández 2010). En general, puede componerse de preguntas cerradas, es decir con respuestas o categorías de respuestas previamente delimitadas, y/o abiertas, que por el contrario no delimitan de antemano las alternativas de respuesta otorgando una información más amplia.

En este caso, se enviaron cuestionarios a los familiares de los alumnos con tal de obtener su impresión respecto a temáticas coherentes con el objeto de estudio, guiándonos por las dimensiones que también fueron utilizadas para el diseño de las entrevistas. En atención a los recursos, ello se hizo con un curso por cada nivel, de primero a tercero de la ESO, abarcando así a los padres y madres de 67 alumnos. Finalmente, el cuestionario se compuso de preguntas tanto abiertas como cerradas bajo la pretensión de lograr recoger la mayor información posible (Anexo V).

#### **4.2.5. Participantes.**

**Entrevistas:** El Plan de entrevistas intentó abarcar una gran parte de la comunidad educativa, para lo cual se diseñó lo siguiente:

- Entrevistas semiestructuradas grupales a los A.A por nivel. Por lo tanto, fueron un total 3 entrevistas, divididas por nivel (1°, 2°, 3° de la ESO), en las que se entrevistaron a aproximadamente 30 alumnos.
- Entrevistas semiestructuradas individuales a profesores del programa de A.A. seleccionados según mi criterio y la disponibilidad de los participantes. En total se entrevistaron 5 docentes, 4 mujeres y 1 hombre, entre los 35 y los 55 años de edad. Por otro lado, 3 de estos 5 docentes estuvieron también participando en la primera versión del Programa.
- Entrevistas semiestructuradas grupales a alumnos del Instituto de 6 o más participantes por nivel, no pertenecientes al programa de alumnos ayudantes, de 1°, 2° y 3° de la ESO. La elección de los involucrados se hizo en atención al criterio de participación e implicación en clase aplicado por la Jefatura de Estudios, participando un chico y una chica de cada curso por nivel. En total se entrevistaron unos 20 alumnos aproximadamente.
- Entrevistas semiestructuradas individuales a profesores de 1° a 3° de la ESO. En total se realizaron tres entrevistas, a dos profesoras y a un profesor, este último y una de las profesoras eran, además, tutores. Los participantes tenían entre 35 y 50 años de edad.
- Entrevistas abiertas individuales a otros miembros de la comunidad educativa, en específico, el representante del Personal de Administración y Servicios; y el del Departamento de Formación, Evaluación e Innovación, ambos varones de entre 40 y 60 años, con participación en ambas versiones del P.A.A.

**Grupo de Discusión:** El grupo fue conformado por A.A. de los distintos niveles, seleccionados según su grado de participación en las reuniones de A.A. y en las entrevistas. Se eligió así un hombre y una mujer por cada nivel de 1° a 3° de la ESO. A ello, se le sumaron dos alumnos de tercero que mostraron entusiasmo al referirse al programa durante las entrevistas, proponiendo reformas y representando, en principio, el sentimiento de los alumnos de los distintos niveles entrevistados. En total fueron ocho alumnos de 12 a 15 años de edad.

**Cuestionarios:** Los familiares de los alumnos son un sector fundamental de la comunidad educativa, por lo que no es posible prescindir de sus impresiones a la hora de obtener un panorama acabado respecto a los fenómenos del Instituto. En base a esto, se enviaron 67 cuestionarios de 11 preguntas, tanto cerradas como abiertas, repartidos en tres cursos (uno por cada nivel), seleccionados por la jefatura de estudios. De esta forma, siendo 239 alumnos en total entre 1º y 3º de la ESO (niveles en los que se aplica el Programa), la representatividad esperada fue de un 28% de los padres y/o madres.

#### 4.2.6. Técnicas de análisis de datos

En lo sucesivo, pretendemos dar cuenta del proceso empírico referencial al que nos referimos anteriormente. Para comenzar, reconocemos que contamos con una gran variedad de datos y de diversa índole, entre ellos, el carácter cuantitativo de los obtenidos a través de los cuestionarios nos determina a analizarlos por medio de estadísticas descriptivas básicas que, expuestas visualmente en formato de tablas y gráficos, facilitarán su comprensión.

Por su parte, entenderemos por datos cualitativos elaboraciones esencialmente descriptivas que recogen una amplia y variada gama de información, colmada de significados polisémicos difícilmente reproducibles, recogidos principalmente por medio de diferentes estrategias o procedimientos (Rodríguez y Gómez, 2010). Por lo que su análisis consiste en un conjunto de manipulaciones, transformaciones, operaciones, reflexiones y comprobaciones que realizamos sobre estos a fin de extraer significados relevantes en relación a un problema de investigación (Ídem).

Ahora bien, tenemos en cuenta que en esta tarea el investigador es llamado a construir su propio análisis, en ello, la interacción entre este último y la recolección de datos, procesos paralelos en los estudios cualitativos, permiten mayor flexibilidad en su interpretación y adaptabilidad al generar conclusiones (Hernández 2010). En esta línea, siguiendo a Rodríguez y Gómez (2010), reconocemos dos enfoques fundamentales desde los cuales el investigador puede situarse para plantear su análisis:

- **Enfoque intuitivo artístico:** No se vale de ningún proceso concreto para la organización y estructuración de la información, siendo fundamental el investigador y su experiencia, así como su creatividad, para generar pautas propias.
- **Enfoque procedimental:** Es el que habitualmente se utiliza en la práctica, se trata de un procedimiento preciso, pero flexible, compuesto por diversas y determinadas fases.

Considerando que contamos con un gran volumen de datos, para su organización seguiremos este último enfoque, desarrollado según el esquema general de Miles y Huberman (1994), el cual compone el proceso por las tareas de reducción de datos,

disposición de datos y extracción o verificación de conclusiones. (cit. en Rodríguez y Gómez, 2010)

**A.- Reducción de datos:** Consiste en la simplificación, resumen y la selección de información con tal de hacerla manejable e implica las actividades siguientes:

**Separación de unidades.** Las unidades de información señaladas fueron determinadas a partir de criterios temáticos, de acuerdo a las diferentes implicancias del P.A.A. Ello ha permitido la discriminación y reducción de datos durante su recogida a través de las técnicas y estrategias utilizadas.

**Categorización y codificación.** Contando con el diario de investigación, las transcripciones de las entrevistas y el grupo de discusión, además de los documentos aportados; los datos provistos por ellos fueron categorizados en principio, en base a las dimensiones que ampliaron las unidades de análisis iniciales para el diseño de las entrevistas. Posteriormente, construimos subcategorías emergentes en base al reconocimiento de contenidos relevantes para el objeto de estudio; luego, codificamos estas categorías manteniendo coherencia con las unidades originarias. De esta manera, las fuentes de información fueron nuevamente revisadas, ahora en función de asignar a los datos los códigos correspondientes. (Ver Tabla 3 p. 33)

**Síntesis y agrupamiento.** En el caso de las entrevistas (transcripciones), estas fueron divididas en atención a los participantes y al diseño personalizado de los guiones, obteniendo dos grandes grupos conformados por los alumnos, por un lado, y los docentes y otros miembros de la comunidad educativa, por otro. Luego, estos grupos fueron subdivididos en razón de la participación directa que tuvieran los participantes o no con el programa. (Ver Tabla 4 p.34)

Por su parte, como se verá en los resultados, se ordenaron las respuestas de cada grupo en matrices textuales, con el fin de hacer evidentes las diferencias o similitudes de las impresiones de los participantes respecto a los temas planteados, así como de reconocer ciertos patrones que permitan dar cuenta de los significados con mayor frecuencia atribuidos por la comunidad al P.A.A. y sus implicancias. En coherencia con aquello, las demás fuentes también fueron codificadas y organizadas en tablas que permiten cotejar la información a través de la correspondiente triangulación.

**Tabla 3: Categorías y subcategorías a partir de los datos obtenidos.**

Unidades de Información	Categorización de los instrumentos	Subcategorías y códigos.
Base contextual	1.- Convivencia en el Instituto	1.1 Percepción de la Convivencia. 1.2 Gestión de la conflictividad.
Figura del Alumno Ayudante	2.- Figura del A.A.	2.1 Funciones 2.1.a Casos de Intervención Efectiva 2.1.b Límites a la Intervención 2.2 Valores. 2.3 Perfil.
Impacto de la implementación del programa	3.- Fundamentos del programa	
	4.- Relación con el programa	4.1 Impacto Personal 4.2 Distinción entre alumnos
	5.- Implementación.	5.1 Formación 5.1.a Formación docente. 5.1.a.a Valoración 5.1.a.b. Profundización 5.1.b Formación discente. 5.1. b.a Valoración. 5.1. b.b.Contenido. 5.2 Mecanismo de selección. 5.1.a A.A. elegidos 5.2.b Grado de conformidad. 5.3 Reuniones quincenales 5.4 Difusión
	6.- Percepción del programa	6.1 Utilidad del programa 6.2. De la reacción del Alumnado (sólo para prof.) 6.2.a. Ayudante 6.2.b. No ayudante 6.3. De la reacción del Profesorado. 6.3.a. Personalmente 6.3.b. Los demás profesores. 6.4. Mejora de la relación 6.4.a Entre alumnos 6.4.b Entre alumnos y profesores.
Perspectivas y proyecciones	7.- Proyección.	7.1 Continuidad. 7.2 Propuestas.
	8.- Evaluación	8.1 Programa en general. 8.2 Alumnos del programa 8.3 Profesores del programa.

**Tabla 4: Agrupación de las entrevistas**

Alumnos						Profesores y otros miembros de la Comunidad Educativa								
Alumnos Ayudantes			Alumnos			Profesores A.A.			Profesores y otros miembros de la C.E.					
EGA1	EGA2	EGA3	EGB1	EGB2	EGB3	EGC	EIA1	EIA2	EIA3	EIB1	EIB2	EIB3	EA1	EA2

**B.-Disposición y transformación de datos.** Esta fase orientada a brindar una nueva y organizada presentación de los datos, en nuestro caso, ello se realizó a través de las matrices textuales ya mencionadas (Anexo 3), cuya organización permite tener un panorama de las impresiones de los participantes y su frecuencia.

La estructuración de las demás fuentes en esquemas según las categorías y subcategorías ya trazadas favorecen la presentación de los datos, análisis e interpretación en función de los resultados y reflexiones finales.

**C.- Obtención de resultados y verificación.** En virtud de los procesos anteriores hemos obtenido resultados definidos para cada técnica de recolección de datos, organizados en función a los miembros de la comunidad educativa a los que hagan referencia. De esta forma, el proceso de categorización y codificación ha colaborado con la triangulación de los métodos empleados, lo cual permite en definitiva verificar las conclusiones adecuadamente.

#### **4.2.6 Calidad de la Investigación.**

A fin de asegurar el rigor metodológico de la investigación, nos valdremos de los criterios planteados por Hernández y Mendoza (2008) y Cuevas (2009), es decir la dependencia, credibilidad, transferencia y confirmación. (cit. en Hernández et al, 2010).

**Dependencia:** Para asegurar que nuestras percepciones no interfieran la coherencia y sistematización de los datos, hemos seguido un proceso que pretende, a la larga, presentar los significados más utilizados en la comunidad educativa. Nuestra intervención en el contexto aboga por la continuidad del programa, por lo que su disposición da igual valor tanto a sus fortalezas como debilidades, en pos de potenciar las primeras y trabajar en las segundas.

Este enfoque de actuación se manifiesta también en el diario de investigación, en donde constan los cambios de percepción que, desde la perspectiva del investigador, se generaron en relación al fenómeno, así como en la realización de las entrevistas y selección de sus participantes, con las que fue posible obtener impresiones diversas a través de las mismas o similares interrogantes.

**Credibilidad:** La investigación pretendió abarcar el significado profundo y completo de las experiencias de los participantes, por lo que se realizó una estancia en el campo lo suficientemente prolongada para sumergirnos en el contexto del objeto de



estudio. En virtud de aquello, pudimos obtener una rica y variada gama de datos, los que para la corroboración estructural de la investigación, fueron sometidos al correspondiente proceso de triangulación.

**Transferencia:** La presentación detallada de la metodología, el enfoque y las técnicas utilizadas para esta investigación, hacen transferible su realización para casos similares, así como sus resultados podrían dar pie para procesos reflexivos en otros contextos donde se aplique el Programa.

**Confirmación:** Entendemos por ella la demostración de haber minimizado nuestros sesgos y tendencias como investigadores. Con tal cometido hemos procurado realizar la investigación con una disposición abierta a toda la información disponible, la triangulación de las diferentes fuentes y experiencias nos permiten corroborar los resultados obtenidos.

Por último, desde la perspectiva ética, es relevante destacar que todos los docentes, dicentes y otros profesionales con los que se interactuó conocían la labor investigativa que se realizaba, dando consentimiento a la participación como observador. Por su parte, las entrevistas y grupos de discusión fueron grabadas en formato de audio con la autorización de los participantes, siendo informados de los fines de la investigación, así como también asegurando la confidencialidad y anonimato de sus declaraciones. A su vez, las actividades fueron coordinadas con la Jefa de Estudios o directamente con los docentes participantes en atención a no perturbar las actividades académicas o de otra índole programadas por el Instituto.

## V. CONTEXTO DE INVESTIGACIÓN:

### 5.1. LOCALIZACIÓN Y ESPACIOS.

El IES La Caleta (Figura 2) está ubicado, dependiendo de la perspectiva, como prólogo o epílogo de la calle Sagasta en el casco antiguo de la ciudad de Cádiz. En el corazón del Barrio la Viña y cerca de la playa de la Caleta, se alberga en un edificio construido en 1974 en el sitio donde se encontraba el Convento de Capuchinos.



Fig.2: Bosquejo del IES La Caleta. Elaboración propia.

Empleado posteriormente como manicomio y luego como sede del colegio Bartolomé Esteban Murillo, el recinto en que hoy funciona el IES La Caleta tiene tres plantas y un sótano, así como dos patios, uno en la entrada y otro interno, ambos con limitadas dimensiones. Pese a tener pasillos amplios, las inmediaciones son bastante reducidas lo que genera dificultades para la realización de ciertas actividades. De todas formas, la optimización del espacio le ha permitido contar con un aula de música, laboratorio de idiomas, biblioteca, laboratorio de ciencias, entre otros. Cabe destacar



que las zonas comunes están decoradas primordialmente por trabajos del alumnado, a través de los cuales se promueve la interacción dentro de la comunidad educativa, incluyéndose en su participación tanto a los profesores como a los familiares de los alumnos; además de concientizar en temas como la igualdad de género, el acoso escolar, etc. (Oliva, 2012)

## 5.2. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN DE LÍNEAS DE ACTUACIÓN.

El IES La Caleta es un centro educativo cuyo alumnado es procedente de los barrios de La Viña, El Balón y de Santa María, es decir, una de las zonas más deprimidas y con mayores tasas de paro de la ciudad de Cádiz, por ende, de la Unión Europea. Los escasos ingresos familiares, las carencias afectivas y situaciones de desintegración familiar, son algunas de las dificultades con las que se enfrenta una parte importante de la población de esta zona de Cádiz, la cual debe lidiar, a su vez, con el desafío de conjugar una alta densidad poblacional en viviendas en condición de precariedad y con la escasez de recursos sociales y culturales organizados institucionalmente.

En definitiva, se trata de una población en situación de desventaja sociocultural y económica, existiendo por ello mayor riesgo de exclusión social, lo cual se refleja en la interacción de las familias y en especial de los alumnos con la Institución, a través de inadaptación, absentismo escolar, trastornos conductuales y fracaso escolar. (IES La Caleta, 2018).

## 5.3. PROPÓSITOS Y TAREAS DEL INSTITUTO.

Teniendo en cuenta dicho contexto, el Instituto ha asumido verdadero compromiso con la inclusión y el mejoramiento de la convivencia escolar, implementando estrategias y programas que, en esta línea, se han convertido en pilares fundamentales de sus propios estatutos (IES Caleta, 2018); a saber:

- **Proyecto Escuela de Paz.** Este proyecto tiene un primer período de implementación desde el curso 2002/03 hasta el año 2010, siendo el Instituto reconocido con el Premio Nacional de Buenas Prácticas en Convivencia en el 2007. Posteriormente, el curso 2013/14 volvió a formar parte de la Red Andaluza de Escuelas de Paz, catalogándose como Centro de Convivencia + desde el curso 2015/16. En este sentido, las acciones propuestas pretenden tanto la mejora de la convivencia como la prevención y resolución de conflictos. Entre ellas se encuentra el Programa del Alumnado Ayudante, en cuya implementación el Instituto fue pionero en Andalucía.

- **Plan de igualdad.** Desde el curso 2005/06 están incluidas la igualdad y la coeducación como ejes prioritarios del Proyecto Escuela de Paz.

- **Plan de Acción Tutorial.** Realiza muchas actividades en conjunto al Departamento de Orientación

- **Plan de Compensación Educativa.** Incluso antes del surgimiento de estos, el Instituto ya era reconocido como centro ZAEP (Zonas de Atención Educativa Preferente), lo cual le permitió trasladar ciertas experiencias al curso 2004/05, cuando es considerado Centro de Compensación Educativa. En virtud de ello, cuenta con recursos humanos y económicos para desarrollar medidas curriculares orientadas a la inclusión.

- **Plan de Acompañamiento.** Este se inicia el curso 2007/08 y pretende potenciar la vinculación del alumnado con el Centro, facilitando la integración y el éxito escolar (Consejería de Educación, 2006). En sus proyectos está el Plan de Refuerzo, Orientación y Apoyo (PROA), cuyo fin es mejorar los rendimientos escolares de los alumnos con dificultades en la Educación Secundaria Obligatoria, brindando así apoyo y refuerzo organizado en horario extraescolar

De esta forma, gracias a los esfuerzos coordinados de la comunidad educativa y los recursos provenientes de diferentes proyectos en esta materia, el Instituto se ha sobrepuesto a las dificultades y ha mejorado su imagen, aumentando el número de alumnos matriculados en 1º de ESO, así como el de familias académicas, es decir, provenientes de un entorno comprometido con el aprendizaje de sus hijos e hijas. Por su parte, la conflictividad, manifestada en el número de situaciones de violencia o agresión, se ha reducido al punto de mantener actualmente una buena o adecuada convivencia, según la valoración de su propia comunidad.

En este último aspecto, el Instituto ha desarrollado un nuevo Plan de Convivencia (IES La Caleta, 2018), el que parte por reflexionar acerca de la situación actual del Centro en dicho ámbito. Posteriormente, instaura las bases normativas que regulan la convivencia, además de los diferentes programas y estrategias para su mejora. En esa línea, se plantea como objetivos el prevenir y resolver conflictos; adecuar su respuesta educativa al alumnado con tal de obtener una escuela inclusiva, más justa y eficaz; potenciar el trabajo coeducativo y la perspectiva de género; promover las prácticas ciudadanas; fomentar la formación del profesorado en habilidades sociales, mediación y resolución de conflictos, así como la implicación de las familias e incluir a distintas Administraciones, Instituciones y Organizaciones en la colaboración para la mejora de la convivencia.

#### **5.4.- DESTINATARIOS DE LAS ACTIVIDADES.**

El IES “La Caleta” escolariza aproximadamente a 400 alumnos y alumnas distribuidos entre las distintas unidades de primero a cuarto de Secundario, además de primero y segundo de bachillerato. De este número, un porcentaje importante presenta dificultades de aprendizaje o de retraso escolar que reflejan una evidente situación de desventaja, lo que lleva al Instituto a hacerse cargo de las necesidades educativas especiales que en mayor o menor grado se plantean, sobre todo a causa de las pocas posibilidades que brinda su entorno familiar, sociocultural y económico. Lo anterior, generalmente en relación a factores como la precariedad laboral, la desestructuración

familiar, problemas relacionados con las toxicomanías y un entorno socioeducativo deficitario. (IES La Caleta, 2018)

### 5.5. PAPEL DE LOS AGENTES QUE INTERVIENEN EN EL MISMO

La comunidad educativa en el IES “La Caleta” está conformada por el alumnado, con las características ya mencionadas, el profesorado, los padres y madres, además del Personal de Administración y Servicios. Si bien algunos sectores cuentan con organismos particulares de representación como lo es la Junta de Delegados, en el caso de los alumnos, y el AMPA (Asociación de Padres y Madres de Alumnos), en el caso de las familias, todos son incorporados en cuanto a la dirección, organización y toma de decisiones en el Consejo Escolar, el cual es el órgano de gobierno del Centro. Además, este se compone del Claustro de Profesores, la Dirección, la Jefatura de Estudios y Secretaría. (Oliva 2012)

La organización se complementa con los órganos de coordinación docente, el Departamento de Formación, Evaluación e Innovación y la Comisión de Convivencia. Esta última, particularmente relevante para nuestra investigación y período de prácticas, se conforma por la Directora, quien la preside, la Jefa de Estudios, dos padres y madres seleccionados por el AMPA y dos alumnos; teniendo entre sus funciones más relevantes la de mediar conflictos; adoptar medidas preventivas para garantizar los derechos de la comunidad educativa, canalizar las iniciativas de todos los sectores que en ella participan para mejorar el respeto mutuo y la convivencia; y evaluar el cumplimiento efectiva de las medidas disciplinarias impuestas (IES La Caleta, 2018).

### 5.6. NORMAS Y PRINCIPIOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN.

El Instituto regula, a través de sus normas generales, la relación entre los miembros de la comunidad. Estas constituyen una guía para la participación en las diferentes actividades desarrolladas en el Centro, así como fundamento de normas específicas referidas, por ejemplo, al comportamiento en los recreos y en el aula. Su elaboración da cuenta de un ejercicio participativo y democrático que busca ser coherente con las responsabilidades y derechos sus miembros, decantando en los siguientes postulados (IES La Caleta, 2018):

*“1. Respeto mutuo entre todas las personas, tanto en lo físico como en el trato verbal, gestual, etc. y en lo que concierne a su trabajo específico. Esto implica no sólo esforzarse por no causar daño a los demás o estar dispuesto a repararlos, sino preocuparse por su bienestar.*

*2. Cuidado y respeto del edificio y de todos los materiales de que dispone el Centro. El respeto y el aprecio por las personas incluyen también el cuidado de las cosas, especialmente de las públicas que están al servicio de todos y, por tanto, nos pertenecen por igual.*

*3. Cumplimiento responsable del trabajo y de las funciones encomendadas.*

4. *Puntualidad en los horarios de cada persona. En una organización compleja como la nuestra, la impuntualidad entorpece y distorsiona el trabajo de los demás.*

5. *Conocimiento y cumplimiento de las normas establecidas en el R.O.F. (Reglamento Orgánico y Funcional) y en el Plan de Convivencia del Instituto.”* (p.10)

### 5.7.- PROGRAMA DE ALUMNOS AYUDANTES.

El P.A.A. se presenta como una de las medidas específicas para prevenir, mediar y resolver los conflictos en el Centro (IES La Caleta, 2018). Su implementación, en la que el IES La Caleta reconoce haber sido pionero, tuvo una primera versión desarrollada desde el año 2003 al 2009, para ser nuevamente puesto en marcha a partir del curso 2016/2017. La investigación en cuestión se desarrolla durante su versión 2018/2019, en la que participan 14 profesores como responsables del programa, monitoreando las actividades de un total de 30 A.A., divididos en grupos de tres o cuatro alumnos/as en los diferentes cursos y niveles de 1º a 3º de la ESO.

## VI. RESULTADOS

A continuación, procederemos a presentar los resultados de la investigación tratando por separado las técnicas utilizadas para recoger datos. Cada uno de estos abordará diferentes unidades de análisis, desarrollando las correspondientes subcategorías, dependiendo de la información obtenida. Por ejemplo, la base contextual (referida a la percepción de la convivencia), no será tratada por el grupo de discusión, por cuanto su información no se refiere a dicho tema (tabla 5).

**Tabla 5: asignación de unidades de análisis**

Unidad de Análisis	INSTRUMENTOS				
	Diario de Investigación	Entrevistas	Análisis documental	Cuestionarios	Grupo de discusión
Base contextual	X	X	X	X	
Figura A.A.	X	X	X	X	X
Impacto P.A.A	X	X	X	X	X
Proyecciones		X	X	X	X

Por otro lado, la inclusión de gráficos y tablas en la presentación de los resultados, se hará en función de los fines positivos de la investigación, considerando la gran cantidad de datos. Por lo que, con una intención sintética, resulta conveniente dar cuenta de patrones o frecuencias para enfatizar ciertos aspectos de relevancia. Esto, en todo caso, se condice con las características y posibilidades que brinda el Estudio de Caso como método y no contradice el enfoque cualitativo de la investigación.

### 6.1.-DIARIO DE INVESTIGACIÓN

En el diario de investigación consta la experiencia del observador durante el período de estancia en el Instituto, comprendido entre el 13 de marzo y el 6 de junio del 2019, ambas fechas inclusive, a través de una serie de relatos en relación a las

actividades de formación, las reuniones quincenales de los A.A., la observación de los recreos, las reuniones del Comité de Convivencia, así como mentorías y otras gestiones. De esta forma, para referirse a los protagonistas de la comunidad educativa, por un lado, se asignaron nombres de árboles a los A.A. y, por otro, de piedras preciosas a los profesores responsables y otros profesionales del Instituto.

Para obtener los resultados, se tomó en cuenta desde el 13 de marzo al 16 de mayo. Estos serán presentados según los componentes del objeto de estudio, teniendo en cuenta a su vez el primer y segundo nivel subcategorías (Tabla 3) para ir precisando la lógica del análisis de datos.

### 6.1.1. Base Contextual

**Percepción de la convivencia.** Las anotaciones dan cuenta de un Instituto que mantiene una convivencia estable de acuerdo a sus condiciones. Ello queda manifiesto, sobre todo, en la descripción de los recreos (Figura 3), donde se señala que los alumnos interactúan ya sea charlando, comiendo un bocadillo o bromeando. Al respecto, resulta relevante lo anotado por el investigador el 4 de abril, como observador del recreo de los alumnos de 1° y 3°, declarando: “no me pareció notar dinámicas extraordinarias o especiales teniendo en cuenta la edad de los jóvenes y la infraestructura del establecimiento”; la misma impresión se manifestó en el caso de los alumnos de 2° y 4°: “en general, no noté a primera vista de parte de ellos un comportamiento diferente al de un adolescente normal en un recreo.”



Fig.3: Patio del IES La Caleta. Elaboración propia.

Es relevante también destacar que, el mismo 4 de abril, se reconoce que: “gracias a la explicación de las profesoras, noté cómo los mayores parecían, por lo general, más tranquilos y los menores tendían mucho más a jugar a empujarse o golpearse”, según las profesoras supervisoras de ese día “...los jóvenes de primero mejoran sus formas en el transcurso del proceso educativo.” Consecuentemente, comentarios similares son registrados a lo largo de la investigación, por ejemplo, el 13 de marzo, en la primera actividad de estancia: “...una profesora (Jaspe) se acerca a conversar conmigo y me comenta que usualmente los conflictos declinan en la medida que los alumnos avanzan en el proceso educativo.”

Por otro lado, nuevamente el 4 de abril, las profesoras señalaron que existían un par de casos difíciles “... que tendían a las conductas delictiva, a la confrontación de los

profesores, conversaban durante los recreos con gente ajena al Instituto y no respetaban los horarios de colación”, aunque en definitiva excepcionales.

**Gestión de la conflictividad.** La participación como observador en las reuniones de la Comisión de Convivencia permitió conocer cómo se abordaban resolutivamente los conflictos en el Instituto. Se da cuenta así de un equipo multisectorial que se reúne periódicamente para discutir los casos de indisciplina. En este sentido, el 20 de marzo se declara “mientras ellas discutían los casos, noté que tenían un buen grado de conocimiento de los alumnos, pareciera lograrse una interacción cercana entre docentes, educadores y discentes”. Esto permitía que las medidas fueran aplicadas de manera dialogada, en atención a las condiciones particulares y necesidades formativas de los estudiantes.

Entre los casos más recurrentes, “...los retrasos eran hasta el momento la mayor dificultad con la que lidiaban”. Por su parte, “algunos casos de mayor complejidad”, por ejemplo, de absentismo escolar “...se derivaban a Ámbar”, la orientadora social, “...quien se reuniría con ellos en sesiones privadas”. Esta última, también era la encargada de mediar conflictos entre alumnos como consta en la situación descrita el 24 de abril: “Fresno, el alumno que fue sacado del programa por su comportamiento...hace algunas semanas tuvo un altercado con Roble, otro A.A de segundo, por el que la familia de este levantó acta de acoso escolar. Ambos hablaron con Ámbar, la orientadora, y estuvieron dispuestos a acceder a mediación, pero finalmente Roble no asistió...”

### 6.1.2. Figura del A.A.

**Funciones:** El diario de investigación se enfocó en gran medida en reconocer qué funciones eran las que se atribuían al A.A. por parte de la comunidad educativa. Siendo esto así, la primera actividad de estancia, una sesión de formación de los A.A. celebrada el 3 de marzo, dio cuenta

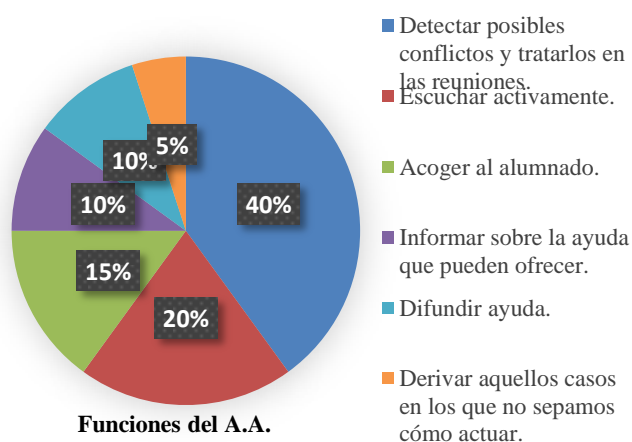


Fig.4: Prioridad de las funciones de A.A. Elaboración propia

de la prioridad con que los A.A. debían realizar sus funciones (Figura 4)

Posteriormente, en las reuniones quincenales de los A.A., los profesores encargados fueron, por un lado, enfatizando algunas de estas y, por otro, agregando algunas diferentes. En el primer caso, coherentemente con las prioridades entregadas en la

2.1. Función del A.A.	Código	Frecuencia
Detectar y Prevenir	Depre.	4
Derivar	Deriv.	1
Mediar	Med	1
Acoger	Acog.	1
Informar	Inf.	1

Tabla 6: Frecuencia 2.1. Diario de Investigación.



formación, la función de *detección y prevención* fueron las más recalçadas por los profesores. Así, por ejemplo, el 19 de marzo, en la reunión de A.A. de 2º, profesoras “hicieron referencia a que éstos deben ser agentes para detectar y evitar conflictos”. Dos días después, en una reunión de 1º, el profesor remarcó como algo relevante en el A.A. “la percepción de que algo va mal para luego intervenir antes de que se agudicen los conflictos”. Por su parte, otras funciones fueron nombradas, por ejemplo, el 21 de marzo se dijo que los A.A. eran también “mediadores entre sus compañeros para resolver los conflictos” (La frecuencia de tales percepciones fue recogida en Tabla 6).

**Casos de intervención efectiva.** En este caso, el foco eran las intervenciones que los A.A. aseguraron haber realizado, sumado a lo que se observó directamente durante las reuniones quincenales de evaluación.

Según lo observado (Tabla 7), los A.A. mayoritariamente aseguraron intervenir a través de labores de *integración*, buscando interactuar con los compañeros/as que parecían excluidos o tenían algún problema, conversando con ellos u ofreciendo su ayuda. Así, por ejemplo, el 2 de abril. “Encina...sacó a colación el tema de la alumna de tercero con la que costaba socializar, afirmando haberse acercado a ella y conversado con

cierto grado de intimidad, incluso reconociéndole esta que le gustaba un chico, además de caminar en un par de ocasiones juntas a casa luego de las clases.”. En función de ello, los A.A., en particular los de 2º, mostraban preocupación por sus compañeros, compartiendo impresiones entre ellos a fin de elaborar estrategias de acción. En este sentido, el 30 de abril, “Boldo intervino para dar cuenta de su preocupación con respecto a un compañero al cual parecía pasarle algo: «lo veo diferente, no es él mismo»”.

Ahora bien, en definitiva, desde la perspectiva del investigador, mucho de lo que finalmente implicaba su intervención era efectivamente *detectar los conflictos* y conversarlos en las reuniones, puesto que en muchos de los casos tratados en verdad no habían intervenido directamente.

**Límites a la Intervención.** En el diario constan tres momentos en los cuales acotan la intervención de los A.A. El primero de ellos, el 19 de marzo, en una reunión de segundo en la que los A.A. comenzaron a quejarse de la labor de un profesor en particular, las profesoras responsables fueron enfáticas en señalar que “ellos no podían hacer juicios respecto al profesor, que no eran llamados a valorar su forma de enseñar o

2.1.a Casos de Intervención Efectiva	Código	Frecuencia
Integrar	Int.	3
Informar	Inf.	1
Resolver conflictos	Med	1
Hacer reflexionar	Refl.	1
Motivar	Inf.	1
Ser confidentes.	Conf.	1

Tabla 7: Frecuencia 2.1.a. Diario de Investigación.

de ser. Además, Jade los instó a ser sinceros y, en definitiva, aseguraron que ese no era el rol del alumno ayudante”.

Por otro lado, el 16 de mayo, cuando una de las profesoras responsables, en una reunión de 1º, aseguró que “nosotros no podemos intervenir en un conflicto cuando está caliente, dando cuenta de la precaución que debían tener a la hora de actuar. Por último, mientras en una reunión de segundo se rumoreaba sobre el supuesto maltrato intrafamiliar que sufría una compañera y, en base a ello, intentaban plantearse estrategias para corroborarlo, Araucaria., con bastante criterio, aseveró que “lo único que podían hacer como A.A. era ofrecerle su ayuda a ella, toda vez que necesitara contar con ellos.”

### 6.1.3 Impacto del programa.

**Formación discente.** El contenido de la formación estuvo focalizado en la *rumorología*. El 13 de marzo, en el taller de formación de los alumnos (figura 5), se realizaron diferentes dinámicas y ejercicios, entre alumnos y profesores, relacionados a ese tema. En general, consta que estos últimos instaron “...a no aumentar los rumores, pues con ellos se generan más problemas...por otro lado, se dice que un problema muy recurrente es que los alumnos llegan diciendo que « tal habla sobre mí o sobre mi amigo»...”. Ahora bien, se describe que “la dinámica era desorganizada y por ello tensa, los alumnos estaban sentados en sus pupitres de a dos, mientras 12 profesores de pie intentaban darles



Fig.5: Taller de Formación. Elaboración propia.

lineamientos sobre cómo lidiar con estas situaciones. Algunos en tono de regaño, otros en uno más motivador, pero en general todo muy disperso, interrumpiéndose entre ellos.” Uno de los ejercicios más destacables fue la presentación de los *filtros socráticos* (ver Anexo III) para evaluar la necesidad de escuchar un comentario sobre otra persona.

En dicha ocasión, también se precisó en las funciones del A.A., con las prioridades ya presentadas, intentando que los estudiantes las reconocieran y ponderaran. Finalmente, se repartieron una serie de casos con conflictos hipotéticos entre compañeros, para que ellos en grupos idearan formas de intervenir.

**Formación docente.** Al respecto, el 23 de abril, se celebró una reunión con la tutora profesional, en donde ésta aseguró que “...ella y otros tres docentes (participantes del programa de A.A), recibieron formación en relación a la mediación y la resolución de conflictos de parte de profesionales en el área.” Sin embargo, ello fue a principios de

la primera fase de aplicación del proyecto, cuando contaban con recursos brindados por la Junta de Andalucía.

“Actualmente no cuentan con ese apoyo y la implementación del programa corre completamente por parte del Instituto, y en especial, de los profesores voluntariamente implicados. Estos no reciben un incentivo económico directo, por lo que su participación se funda primordialmente en su interés por mejorar la convivencia del Centro y las capacidades de sus principales protagonistas.”

**Distinción de los alumnos.** Durante el proceso de observación, nos centramos en reconocer los discursos de los profesores responsables del programa, en cuanto a las conductas y características que consideraban deseables para los A.A., las que en definitiva los distinguirían de los alumnos que no cumplieran ese rol.

Según lo observado, el énfasis era bastante claro, *mantener una buena conducta*, y ello significa principalmente *abstención*. Por ejemplo, en la sesión de formación del 13 de marzo, los profesores piden “...encarecidamente cortar con los insultos y cates; los profesores aseguran que los alumnos ayudantes deben diferenciarse de los demás, sobre todo en patrones de comportamiento”. En la misma línea, el 2 de abril, en una reunión de 2º, la profesora encargada señaló “somos conscientes de que sois niños, pero tenéis que dar un poco el ejemplo...no tenéis que colaborar con cates, no tenéis que contestar mal”. A su vez, el 16 de mayo en una reunión de 3º, la profesora aseguró que “tenemos mucho poder para abstenernos de participar en actos que empeoren la convivencia”.

En otras ocasiones, se recalcó que debían tener una alta capacidad de detección, “estar con las antenas puestas”, principalmente en relación a la que consideraban la función primordial del A.A (Tabla 8).

**Mecanismo de selección.** El diario profundiza en algunos aspectos del proceso de selección de los A.A. Por ejemplo, el P.A.A. no contempla la reelección, “...con tal que fueran más los alumnos que participaran del programa y compartieran sus valores”. Por otra parte, da cuenta de varias ocasiones en que ciertos alumnos fueron sacados del programa por problemas de conducta.

**Reuniones quincenales.** Cada dos semanas los A.A. de cada nivel se reúnen junto a uno o más profesores encargados. En base al diario de

### 4.3. Distinción de Código Frecuencia los alumnos

Mantener buena conducta	MBC	5
Estar atentos.	EA	3

Tabla 8: Frecuencia 4.3. Diario de Investigación.



Fig.6: Reunión quincenal. Elaboración propia.

investigación, pudieron reconocerse diferentes dinámicas desarrolladas en estos encuentros. Por ejemplo, en ocasiones, se intentaba reforzar ciertos tópicos tratados en el último taller de formación: “El tema se dispersó un poco y se volvió al tema de los rumores, asegurando Roble haber aplicado efectivamente los filtros socráticos.” En otros casos, se otorgaban formaciones de tipo valórica, por ejemplo, como aparece en el caso siguiente: “Cuarzo...enfaticó en el valor de la empatía, aseverando: ‘nosotros no somos jueces’, ‘no somos dueños de la verdad’”

Ahora bien, el foco central de las reuniones era saber qué había pasado en su grupo de clase y, según el caso, profundizar en si habían intervenido o no. Ahora, en mucha de las ocasiones, “los A.A. eran reprochados tanto por sus acciones como por las de sus compañeros...”, tendiendo los profesores a monopolizar la palabra (Figura 6).

En tal sentido, concluyendo la última participación en una de estas reuniones, el 16 de mayo se asevera que la dinámica descrita es constante al punto de poder “...resumirla en lo siguiente: apertura (¿qué ha pasado?), testimonios de los alumnos, reproches y monólogos de los/as profesores/as. Solo en algunas ocasiones la comunicación fue entre compañeros, en clave de cooperativa, pero en general no existió reflexión, discusión y debate en relación a los casos en los que pretendían intervenir, ya sea desde el punto de vista valórico o práctico.”. Al respecto, y en relación a la formación docente, el 19 de marzo, consta que un docente responsable reconoció que “podía ser que algunos profesores todavía están adecuándose al programa y se requieren probablemente pautas para llevar a cabos dichas sesiones”.

## 6.2.-ENTREVISTAS

A continuación presentaremos los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas entre mayo y junio del 2019. Para facilitar su comprensión, así como para dar cuenta de las tendencias existentes en la comunidad educativa, categorizamos las diferentes respuestas según las subcategorías determinadas previamente (Tabla 3) y luego las agrupamos en base a un criterio de similitud. Con esto, obtuvimos una frecuencia determinada para respuestas de la misma índole, que influirá en el énfasis con que exhibiremos lo descubierto. También, utilizaremos ciertas abreviaciones para facilitar la exposición: Profesor ayudante/responsable (P.R), Profesor no ayudante/responsable (P.N.R.), Personal no Docente (P.N.D), Alumnos Ayudantes (A.A.) y Alumnos no Ayudantes (A.N.A.).

### 6.2.1. Base Contextual.

#### Percepción de la convivencia y Gestión de la Conflictividad.

Percepción de la Convivencia del Centro	
Repuestas profesores A.A. 1.1.	Frecuencia.
Bastante buena/Hay un ambiente de cariño	2
Adecuada, hay conflictos pero no graves	2
Mejor que antes	2

Tabla 9: Respuestas EIA1, EIA2, EIA3, EGC

#### 1.-Profesores responsables. (P.R)

Existe una buena percepción de la convivencia en general (Tabla 9), A su vez, en EIA se evidencia un progreso en el área: “Los

conflictos que hoy se generan son conflictos que, aunque son importantes, no son de tanta índole como eran hace años, siento que ahora los conflictos que se generan son conflictos de a lo mejor de bullying, de desaceptación sexual, de otros tipos; aquellos eran más violentos.”

En cuanto al manejo del conflicto (Tabla 10), la tendencia mayoritaria describe etapas según su gravedad, así, en EGC:

¿Cómo suelen resolverse los conflictos en el Instituto?	
Repuestas profesores A.A. 1.2.	Frecuencia.
Diálogo	2
Tres etapas según gravedad	3

Tabla10: Respuestas EIA1, EIA2, EIA3, EGC

“....dependiendo del calibre del conflicto, entonces hay una primera fase de intervención que es entre iguales, que no siempre se recurre a ella pero que está ahí, que funciona pues no solo con los A.A., también hay otros alumnos que intervienen en ese sentido. Luego, también se suele recurrir a los tutores, que son digamos el segundo escalón en esa organización. Y, por último, queda la intervención pues del Departamento de Convivencia, Jefatura de Estudios, Dirección, que digamos que ya es el escalón más alto adonde pueden llegar los conflictos”.

Percepción de la Convivencia del Centro	
Respuestas profesores no ayudantes 1.1.	Frecuencia.
Adecuada, hay conflictos pero no graves	2
Mejor que otros Institutos	2

Tabla 11: Respuestas EIB1, EIB2, EIB3

## 2.-Profesores no responsables. (P.N.R.)

Según Tabla 11 existe una percepción positiva de la convivencia, así por ejemplo en EIB2: “La convivencia en el

Centro la considero adecuada y correcta vamos, dentro de lo que se puede esperar de un Instituto de secundaria, considero que el alumnado no suele tener grandes problemas.”. Además, se reconoce que comparativamente la situación es mejor en el IES La Caleta que en otros Centros similares. En este sentido, EIB3: “Teniendo cuenta la experiencia de otros centros, este Centro es más relajado que en otros centros, del que yo vengo.”

Ahora, con respecto a la gestión de los conflictos, la más alta frecuencia (Tabla 12) se reconoce en EIB2: “...la mayoría de los conflictos no suelen ser graves, no suelen traspasar lo que es así la discusión y...se suelen resolver casi siempre con el diálogo”. Así también la EIB2, señala que a los alumnos “...Les dan la oportunidad de defenderse...de manifestar su opinión y la opción a tener otras formas de castigo”

¿Cómo suelen resolverse los conflictos en el Instituto?	
Respuestas profesores no ayudantes 1.2.	Frecuencia.
Diálogo	3
Intervención de padres o profesores	2
A.A	1
Tres etapas, según gravedad	1

Tabla 12: Respuestas EIB1, EIB2, EIB3

Percepción de la Convivencia del Centro	
Respuestas personal no docente 1.1.	Frecuencia.
Bastante buena/Hay un ambiente de cariño	2
Mejor que antes	2
Mejor que otros Institutos	1

Tabla 13: Resultados EA1, EA2.

## 3.-Personal no docente. (P.N.D.)

Como se aprecia en la Tabla 13, ambos entrevistados tienen una buena impresión de la convivencia.



En este sentido, en EA2 se señala: “Esto es una burbuja, esto es como una gran familia, donde el alumnado nos trata con muchísimo cariño.”

A su vez, la experiencia de ambos también permite, por un lado, conocer la evolución del Instituto en este ámbito. Así, en EA1 se asegura que hubo mayor conflictividad en el pasado, pues “...no había una medida adecuada para llevar a buen término las diferencias que hubieran, ni los actos vandálicos que se cometían; entonces a partir desde ahí se empezaron a hacer esas medidas.” (Como el P.A.A.). Por otro, en EA2, se da cuenta de la situación del Instituto en relación a otros centros similares, al señalar “...nosotros solemos estar en torno a 50 puntos por encima de la media, en lo que se refiere a convivencia de los centros andaluces de índice sociocultural parecido.”

Por su parte, en cuanto al manejo de la convivencia, nuevamente se habla de un proceso escalonado y gradual según la gravedad de la falta, siendo, en todo caso, el diálogo la más fundamental y utilizada herramienta. (Tabla 14)

<b>¿Cómo suelen resolverse los conflictos en el Instituto?</b>	
<b>Respuestas personal no docente 1.2.</b>	<b>Frecuencia.</b>
Diálogo	1
Intervención de padres o profesores	1
A.A	1
Medidas disciplinarias	2
Tres etapas, según gravedad	2

Tabla 14: Resultados EA1, EA2.

<b>Percepción de la Convivencia del Centro</b>	
<b>Respuestas A.A 1.1.</b>	<b>Frecuencia.</b>
En su mayoría buena, acogedora	2
Depende de la clase/Depende del curso	5
Regular	2

Tabla 15: Respuestas EGA1, EGA2, EGA3.

**4.- A.A.** En este caso (Tabla 15), la percepción no fue unánime y la tendencia fue a condicionar la respuesta, por ejemplo, señalando que la convivencia “...se podría mejorar un poquito, depende de

quién estemos hablando.” (EGA2). Resulta interesante que por primera vez surge un contraste con las percepciones anteriores; en EGA1 se dice que la convivencia es “bastante regular, la convivencia en el Instituto no es la mejor porque hay mucho encontronazo y mucha pelea entre personas que no se llevan del todo bien y a veces los profesores no hacen mucho, ni otros alumnos por arreglar eso.”

A su vez, los alumnos parecen estar conscientes que en el manejo de la conflictividad “hay tres etapas... (EGA3)”, es decir, “...depende de la gravedad...si hay una pelea y si se dan, acaba con un apercibimiento pa’ cada uno y eso es como lo solucionan los profesores. Ahora si es menor pues los A.A. sí intervienen y arreglan el conflicto.” (EGA1). (Tabla 16).

<b>¿Cómo suelen resolverse los conflictos en el Instituto?</b>	
<b>Respuestas A.A 1.2.</b>	<b>Frecuencia.</b>
Diálogo	1
Partes o amonestaciones	1
No se hace mucho	1
Depende de la gravedad/hay diferentes respuestas (A.A, tutores, Jefaturas)	4

Tabla 16: Respuestas EGA1, EGA2, EGA3.



Percepción de la Convivencia del Centro	
Respuestas A.N.A. 1.1.	Frecuencia.
En su mayoría buena, acogedora	4
Depende de la clase y el curso	3
Ha mejorado en la medida que nos conocemos más	4

Tabla 17: Respuestas EGB1, EGB2, EGB3

Como se observa (Tabla 18), la tendencia sigue siendo que la primera respuesta es “a que hablen”, intentando “concienciándolos a ellos mismos” “y ya si siguen pues lo notifican (EGB1). También se dice que, si bien la respuesta suele ser “Amenazando con partes” o “llevándoselo al director”, ello será “según el conflicto”. (EGB3).

### 6.2.2. Figura del A.A.

#### Funciones del A.A., Intervención efectiva, límites y perfil.

¿Cuáles son las Funciones del A.A.?	
Respuesta Profesores A.A. 2.1.	Frecuencia
Observación y Detección	4
Mediación, Resolución de Conflictos	2
Ponerse en el lugar del otro, saber escuchar	2
No es mediador, no llega a serlo.	4
Integrar, acompañar, apoyar.	4
Ser un referente moral.	1
Derivar, informar en reuniones.	1

Tabla 19: Respuestas EIA1, EIA2, EIA3, EGC

¿En qué casos intervienen los A.A.?	
Respuesta Profesores A.A. 2.1.a	Frecuencia
Detectando problemas	1
Integrando/Acompañando	1
Roces de convivencia propios de la adolescencia.	5
Conflicto con profesores.	1
Informando de acosos o maltrato entre iguales	2

Tabla 20: Respuestas EIA1, EIA2, EIA3, EGC

5.- A.N.A. Los A.N.A. de tercero reconocieron una mejora en la convivencia a lo largo del proceso escolar, cuya razón, declaran, estriba en que “...nos vamos conociendo más y pues quieras que no, tener a alguien que te cae

mal en la clase puede hacer que no te caiga tan mal en cierto modo...” (EGB3). En general, existe una buena percepción del convivencia incluso los menores expresan, por ejemplo, “los compañeros me han recibido con los brazos abiertos.” (EGB1) (Tabla 17)

¿Cómo suelen resolverse los conflictos en el Instituto?	
Respuestas A.N.A. 1.2.	Frecuencia.
Diálogo	3
Partes o amonestaciones/ Amenazas con partes	1
Comunicándose a los padres.	1
Interviene algún compañero	2
Interviene el tutor	2
Depende de la gravedad	2

Tabla 18: Respuestas EGB1, EGB2, EGB3

1.- P.R. En cuanto a las funciones del A.A. (Tabla 19), las más destacadas por los P.R. fueron las de *observación y detección* de conflictos, así como el acompañar o integrar a sus compañeros. A su vez, la mayoría consideró que el A.A. “...No debería de ser un mediador, no debería de ser un mediador, lo que pasa que sí se les da herramientas para que lo intenten, por lo menos que se aclaren las ideas y que sean capaces de aclarar a las dos personas que están enfrentadas, pero como mediador, mediador no” (EIA1). Al respecto, se reconoce la existencia de cierta confusión en cuanto a la figura del A.A., pues “.,

piensan que tienen que resolver conflictos y que tienen que intervenir de una forma muy aparatosa y no es tanto eso como el observar y estar ahí...” (EGC).

De todas formas, se nota cierta contradicción en el grupo ya que, en EIA2, se valoró positivamente la acción de los A.A. de este año “...cuando no toman parte y cuando tratan de eso de mediar, pero de una manera más objetiva, más aséptica.”

Por su parte, según los profesores responsables, los A.A. intervienen concretamente “...los conflictos típicos de la adolescencia” (EIA2), como por ejemplo peleas insultos o peleas en situaciones juego. (Tabla 20).

<b>¿En qué casos no deben intervenir?</b>	
<b>Respuesta Profesores A.A. 2.1.b</b>	<b>Frecuencia</b>
Deben intervenir siempre derivando o informando en casos graves.	3
Problemas familiares	1
Abuso.	1
Acoso entre el alumnado.	1

Tabla 21: Respuestas EIA1, EIA2, EIA3, EGC

educativo que somos los profesores que podemos estar allí para evitar algo mayor suceda” (EIA1). De esta forma, incluso se señaló que “hace un par de cursos también derivaron un tema de acoso sexual.” (EGC).

Conciben así al A.A. como un alumno “...que sea respetado, que tenga un cierto ascendente sobre la clase, que sea reconocido por sus compañeros como una persona que sabe escuchar, que sabe dialogar, que es respetable, que no es un cotilla, que no es un mentiroso...” (EIA2) (Tabla 22).

<b>¿Cuál es el perfil del A.A.?</b>	
<b>Respuesta Profesores A.A. 2.3.</b>	<b>Frecuencia</b>
Alumno serio, responsable, maduro.	1
Alumno sin problemas de convivencia, que sepa estar o convivir.	1
Alumno sin problemas académicos.	1
Alumno con iniciativa, animoso.	1
Alumno respetuoso, que sepa escuchar	3
Alumno , confiable, querido, respetado.	3
No es igual a un amigo.	2

Tabla 22: Respuestas EIA1, EIA2, EIA3, EGC

<b>¿Cuáles son las Funciones del A.A.?</b>	
<b>Respuestas profesores no ayudantes 2.1.</b>	<b>Frecuencia.</b>
Observación y detección	3
Mediación/Resolución de conflictos	3
Moderar	1
No es escuchar las penas de los compañeros	1
Derivación/Informar	1

Tabla 23: Respuestas EIB1, EIB2, EIB3

<b>¿En qué casos intervienen los A.A.?</b>	
<b>Respuestas profesores no ayudantes 2.1.a.</b>	<b>Frecuencia.</b>
Detectando problemas	1
Mediando	2
Conflictos menores/ propios de la adolescencia	1

Tabla 24: Respuestas EIB1, EIB2, EIB3

**2.- P.N.R.** En concordancia con sus colegas responsables, los demás profesores, también consideran que el A.A. está primordialmente para detectar conflictos (EIB3): “Cuando hay conflicto, cuando hay problema, cuando hay insultos, cuando hay alego, cuando hay...Es que ellos se dan cuenta ¿sabes? Te digo yo, observan” (Tabla 23).

¿En qué casos no deben intervenir?	
Respuestas profesores no ayudantes 2.1.b.	Frecuencia.
Delitos Problemas legales	2
Buylling/ Acoso Escolar	1
Casos en que estén personalmente implicados	1

Tabla 25: Respuestas EIB1, EIB2, EIB3

expusieron sus puntos de vista y prácticamente llegaron al acuerdo ellos mismos” (EIB2). Por otro lado, plantearon como límites aquellas “cosas que conlleven un delito...” (EIB3) o “...casos en los que se podrían llegar a algún problema legal.” (EIB2) (Tabla 25).

¿Cuál es el perfil del A.A.?	
Respuestas profesores no ayudantes 2.3.	Frecuencia.
Alumno serio y responsable	1
Alumno sin problemas de convivencia	2
Alumno sin problemas académicos	1
Alumno con iniciativa	1
Alumno Cercano, Confiable, Querido	2
Alumno respetuoso y que sepa comunicarse	1

Tabla 26: Respuestas EIB1, EIB2, EIB3

Sin embargo, reconocen sus labores de mediador, basándose en con experiencias concretas (Tabla 24): “... En total era una reunión de seis, dos mediadores por clase, cuatro mediadores y los dos afectados,

En torno al perfil del A.A., si bien se remarcó el ser “... apreciados por sus compañeros,” (EIB1), también se enfatizó en que debe tratarse de un alumno que no presente problemas de convivencia (Tabla 26).

**3.- P.N.D.** En la línea de los casos anteriores, se reconoce, por un lado, que el A.A. debe ser un alumno responsable (Tabla 30), el cual estaría “...más bien para mediar en conflictos que son diarios, cotidianos entre compañeros y demás (Tabla 28), donde el problema es fácil de resolver.” (EA1). Por otro, se dice que “...la importancia el A.A. está muchas veces en la detección del problema.” (EA2). (Tabla 27). Lo anterior, advirtiendo que si el acto ha sido “...grave, porque implica otra serie de cuestiones como, por ejemplo, violencia o un acto vandálico...eso ya eso no es campo del A.A.” (Tabla 29).

¿Cuáles son las Funciones del A.A.?	
Respuestas personal no docente 2.1.	Frecuencia.
Observación y detección	1
Mediación/Resolución de conflictos	1

Tabla 27: Respuestas EA1, EA2.

¿En qué casos intervienen los A.A.?	
Respuestas personal no docente 2.1.a.	Frecuencia.
Conflictos menores/ cotidianos	1

Tabla 28: Respuestas EA1, EA2.

¿En qué casos no deben intervenir?	
Respuestas personal no docente 2.1.b.	Frecuencia.
Actos vandálicos o de violencia	1

Tabla 29: Respuestas EA1, EA2.

¿Cuál es el perfil del A.A.?	
Respuestas personal no docente 2.3.	Frecuencia.
Alumno serio y responsable	1

Tabla 30: Respuestas EA1, EA2.

¿Cuáles son las Funciones del A.A.?	
Respuestas A.A. 2.1.	Frecuencia
Detectar/ Investigar/Observar/ Estar alerta	3
Mediación Resolución de conflictos	3
Ponerse en el lugar del otro, saber escuchar/ no imponer su criterio. /Los otros deben solucionar sus problemas	4
No somos mediadores/No llegamos a resolver problemas	1
Integrar/ acompañar/ Apoyar. Ayudar	5
Derivación/Informar	2
Prevenir/Evitar Conflictos	3

Tabla 31: Resultado EGA1, EGA2, EGA3.

**4.-A.A.** La función con la que los A.A. relacionan más su cargo (Tabla 31) es la de asistir a sus compañeros en sus necesidades socioemocionales, lo que en gran medida va aparejado de la detección, así por ejemplo EGA2: “...nuestra función es detectar que a alguien le pasa algo... y acudir a esa persona”. De igual forma, en EGA1: “...estar alerta de lo que pasa y acompañar y ayudar al que lo necesita.”

Resulta destacable, en todo caso, cierta coherencia discursiva entre los A.A. independiente de su nivel. Al parecer, una parte relevante de la formación constó en transmitirles que no estaban llamados a “...solucionar el problema de esa persona, sólo darle diferentes opciones y ella sola pues que termine arreglando sus problemas. Que no somos mediadores que somos personas que ayudan, pero no terminan resolviendo el problema.” (EGA2)”. En el mismo sentido EGA3: “Una cosa que nos dijeron que no podíamos dar como consejos, que consejos no podemos dar. [Entrevistada 2: Que no podemos dar la solución al problema] Que la solución la tenían que buscar ellos.” Por lo tanto, existe una confusión entre las habilidades propias de la resolución de conflictos interpersonales (o mediación) con la de asesoramiento o “counselling” individual.

Además, un A.A. dijo sentirse satisfecho porque en ciertos casos en que alguien ha tenido un problema: “...pues yo le intento ayudar y más menos sigue por donde yo he intentado que siga.”, entendiendo su rol como el de consejero. Asimismo, otra A.A. dice que lo más relevante de la formación fue “...lo de que no podemos dar la solución, que tú siempre a tu amiga cuando le pasa algo dices ‘tía lo que tú tienes que hacer es esto...’... eso casi siempre se hace, entonces es lo que más así voy a tener que cambiar, en lo que más me he quedado”, es decir, aplicando contenidos de resolución de conflictos interpersonales entre compañeros a casos de asistencia personal.

En la práctica (Tabla 32), los A.A. han tenido un rol importante en la prevención del conflicto, sobre todo interviniendo “en peleas, no peleas de tener que separar a las dos personas, pero que sí se han insultado algo y tú has

¿En qué casos intervienen los A.A.?	
Respuestas A.A. 2.1.a.	Frecuencia
Detectando problemas	1
Detectando problemas	2
Escuchando a las dos partes e intentando que encuentren una solución.	4
Conflictos con profesores	1
Conflictos con compañeros de otros cursos	2
Peleas o insultos entre compañeros	4

Tabla 32: Resultado EGA1, EGA2, EGA3.

tenido que intervenir antes que se pegaran. Entonces pues aclarar las cosas, hablar con ellos y por lo menos uno...ha evitado que la pelea...llegue a las manos. No se llega a arreglar, pero sí que ha disminuido un poco. (EGA2). Así también, desempeñan estrategias en equipo para asistir a sus compañeros: "...hubo un problema en el que una chiquilla tenía miedo porque decía que le podían pegar y que le podían decir cosas, entonces hablé con "Entrevistado 2" y durante la clase fuimos en los cambios acompañándola por los pasillos y tranquilizándola..." (EGA1).

<b>¿En qué casos no deben intervenir los A.A.?</b>	
<b>Respuestas A.A. 2.1.b.</b>	<b>Frecuencia</b>
Violencia, peleas físicas.	6
Problemas Familiares	3
Estar implicados nosotros	2

Tabla 33: Respuestas EGA1, EGA2, EGA3.

En otro orden de cosas, los casos en los que los A.A. limitaron su actuar (Tabla 33), de igual forma se conectaban a su función de derivación, por ejemplo, en EGA2: "Cuando se están pegando los alumnos, ahí no puedes intervenir, ni a separar, eso ya lo tienes que derivar a un profesor".

Por su parte, dentro del perfil del A.A. (Tabla 34), estos dan importancia a la disposición a ayudar, por ejemplo, en EGA 2 se expresa que los que desempeñen el cargo: "si ven a alguien que necesita ayuda que no pase porque le da bajeza o porque en ese momento pues prefiere hacer otra cosa."

<b>¿Cuál es el perfil del A.A.?</b>	
<b>Respuestas A.A. 2.3.</b>	<b>Frecuencia</b>
Que sepa solucionar problemas	2
Que ayude, que esté disponible, Que no se niegue	3
Que sea confidencial	0
Que escuche	1
Que no se meta en peleas	1
Que tenga experiencia en resolver conflictos	1
Que converse para resolver sus conflictos	1
Que dé confianza	1
Que haga caso a las indicaciones de los profesores	1

Tabla 34: Respuestas EGA1, EGA2, EGA3.

<b>¿Cuáles son las Funciones del A.A?</b>	
<b>Respuestas A.N.A. 2.1.</b>	<b>Frecuencia</b>
Escuchar problemas de los compañeros	1
Mediación Resolución de conflictos	3
Solucionar problemas/ayudar a solucionar problemas	1
Integrar/ acompañar/ Apoyar	2
Ayudar	1
Derivación/Informar situaciones de Bullying	2
Prevenir/Evitar Conflictos	2

Tabla 35: Respuestas EGB1, EGB2, EGB3.

**5.- A.N.A.** Este grupo relacionó la figura del A.A. principalmente con la función de resolución de conflictos. Así aparece, por ejemplo, en EGB1: "Son alumnos que ayudan a resolver los problemas, son mediadores.". Además, se habla de un compañero que debe "ayudar a quién lo necesite". En esta línea,

EGB2: "a lo mejor...si hay alguien apartado en el recreo y no conversa con nadie que...yo que sé, que le ayuden o "si ven que a un compañero le hacen bullying o cualquier cosa pues comunicárselo al profesorado" (Tabla 35).

Ahora, en relación a la intervención efectiva (Tabla 36), muchos opinaron que “...no tienen una función los A.A., solo perder clase” (EGB3), “hacen algo que no se nota” (EGB3) o “...como ninguno hace nada a veces tampoco se nota mucho.” (EGB1). Sin embargo, en EGB2 se plantea una especie de razón a lo anterior ya que “...se supone que los A.A. no pueden decir lo que está pasando, entonces pues nadie se entera de nada de lo que esté pasando. Nada más se enteran los que son A.A.”

¿En qué casos intervienen los A.A.?	
Respuestas A.N.A. 2.1.a.	Frecuencia.
No intervienen mucho/ No los he visto/ No hacen nada	8
Generan más problemas	5
Ayudar a resolver conflictos entre alumnos	2
Integrar	1
No pueden decirlo/no nos enteramos	1
No resuelven sino que previenen	1

Tabla 36: Respuestas EGB1, EGB2, EGB3.



Fig 7. A.A. de Primero. Elaboración propia

Además, dieron testimonio de cómo algunos A.A. causaban en verdad más conflictos, ya sea por conductas personales, por ejemplo al asegurar sarcásticamente que “hay A.A. que se pegan más que otros...” (EGB2), o en el contexto del desempeño de su cargo, así como en EGB3: “...yo tuve un problema con una chavala del Instituto, se lo conté a “A.A de tercero”, como era A.A., y lo ruló por todo tercero...se acabó enterando todo tercero de lo que me pasó con esa chiquilla.”. Esto, de todas formas, será contrastado más adelante.

¿Cuál es el perfil del A.A.?	
Respuestas A.N.A. 2.3.	Frecuencia.
Ser pacífico /Tranquilo/ Que no se meta en problemas	2
Que comprenda los problemas/Empático	3
Responsable	1
Madurez	1
Que sepa resolver problemas/sepa cuando actuar/sepa ayudar	3
Que sepa guardar secretos	2
No es el alumno con mejores notas.	1
Que escuche	1

Tabla 37: Respuestas EGB1, EGB2, EGB3.

En relación al perfil del A.A. (Tabla 37), aparecieron diferentes características muy en línea con lo ya mostrado, sobre todo, dándole énfasis a la empatía. Ahora bien, consideramos que un buen resumen del perfil se plantea en EGB2, al asegurar que de un A.A. se espera: “que sea responsable, que sea empático ¿no? Que sepa resolver problemas y que no se meta en problemas.”



¿Cuáles son los valores del A.A.?	
Respuesta Profesores A.A. 2.2.	Frecuencia
Sabes escuchar, comprensión, empatía	4
Resolución dialogada de conflictos, diálogo.	2
Discreción, confidencialidad.	3
Solidaridad, respeto, valores humanos.	3

Tabla 38: Respuestas EIA1, EIA2, EIA3, EGC

¿Cuáles son los valores del A.A.?	
Respuestas A.A. 2.2.	Frecuencia
Saber escuchar, comprensión/Empatía	4
Discreción/ Confidencialidad	1
Solidaridad/ Respeto/	3
Delicadeza, tacto.	1
Paciencia	1

Tabla 39: Respuestas EGA1, EGA2, EGA3.

**Fundamentos.** Para conocer las razones que motivaron la implementación del P.A.A., resumimos las impresiones que, en este sentido, otorgaron el personal tanto docente como no docente.

En este sentido, se asegura que la intención es “... darle espacio, tiempo y voz a las intervenciones que...hacen los chavales cotidianamente con sus amigos” (EGC), teniendo en cuenta que “...entre ellos conviven mucho más que lo que el conocimiento que los profesores tenemos sobre el día a día de ellos, conocen las relaciones entre ellos, conocen historias pasadas también entre ellos y quizá pues hombre, van a tener conocimientos de la situación que muchas veces no tenemos lo profesores (EIB3)” (Tabla 40 a 42).

## Valores

En relación a los valores que fundamentan la figura del A.A., podemos observar una concordancia general entre los resultados de los P.R. (Tabla 38) y los de los A.A. (Tabla 39), ambos a su vez son coherentes con los lineamientos teóricos del Programa. Poniéndose especial énfasis en el “Respeto”, “...saber escuchar” y la “empatía.” (EGA2).

Fundamentos del Programa	
Respuesta Profesores A.A 3	Frecuencia
Los alumnos se enteran mejor o antes de los conflictos que los profesores.	2
Promueve responsabilización y autonomía	1
Implicación con el Instituto/ Participación/ Cohesión.	2
Ayuda entre iguales/ Promover intervenciones de ayuda cotidiana.	2
Integración del alumnado conflictivo/ Aprendizaje	1

Tabla 40: Respuestas EIA1, EIA2, EIA3, EGC

Fundamentos del Programa	
Respuestas profesores no ayudantes 3	Frecuencia.
Los alumnos se enteran mejor que los profesores de los conflictos	2
Implicación con el Instituto/ Cohesión Comunitaria	1

Tabla 41: Respuestas EIB1, EIB2, EIB3

Fundamentos del Programa	
Respuestas personal no docente 3	Frecuencia.
Promueve Responsabilización Autonomía	1
Implicación con el Instituto/ Cohesión Comunitaria	1
Contar con mejores medidas para resolver conflictos	1

Tabla 42: Respuestas EA1, EA2.

A su vez, se dice que “...no es un programa elitista, que no queremos a los mejores de cada de clase haciendo esa función, que aquí ha entrado alumnado de todo tipo, con distinta circunstancia” (EGC). Esto último, tiene relevancia en cuanto a los A.A. efectivamente elegidos, ya que su posible falta de idoneidad con el perfil podría constituir una estrategia educativa intencional: “A veces, se piensa que fulanito o fulanita que es un poco gamberrote, si lo metemos aquí pues lo vamos a ganar para nosotros. Y a veces eso sale bien y a veces no sale bien. (EA2)”.

### 6.2.3. Impacto del Programa.

#### Impacto personal.

En particular, la mayoría de los P.R. relatan tener una buena experiencia en el Programa, (Tabla 43) así por ejemplo, en EIA2 la participante declara: “yo muy contenta y muy bien, porque soy una convencida de que este tipo de proyectos tiene que

¿Cómo te has sentido siendo parte del programa?	
Respuesta Profesores A.A 4.1.	Frecuencia
Muy bien	4
Ilusionado/a, comprometido/a	3
Me veo fuera de contexto.	1
Ha sido un aporte en mi trayectoria profesional	4

Tabla 43: Respuestas EIA1, EIA2, EIA3, EGC

existir....además creo que es la labor del profesorado también ¿no? No solamente impartir unos conocimientos de una asignatura, sino enseñar a vivir y enseñar a ser persona...”. Algo similar aparece en EGC: “Yo también me encuentro siempre todos los años ilusionada cuando empieza el programa, también porque como permite a tantas personas participar de ese grupo, al final te encuentras que somos en el Centro un grupo muy grande de gente remando en la misma dirección.” Además, se habla de una aplicación de las técnicas promovidas a la experiencia profesional, al punto de reconocer, por ejemplo, haber “aprendido ser más dialogante...” (EIA2)

¿Cómo se han sentido siendo alumnos ayudantes?	
Respuestas A.A. 4.1.	Frecuencia
Tienes una responsabilidad/tienes que dar el ejemplo	3
Me siento agobiado/ frustrado/ es una carga.	4
Importante/ Escuchado	2
Acogido	1
Me ha solucionado problemas	1
Me ha gustado pero ha sido una carga	1

Tabla 44: Respuestas EGA1. EGA2. EGA3.

A.A....cada ocho horas soy A.A., mitad y mitad”; otros alumnos reconocieron sentirse abrumados, por ejemplo, en EGA1: “Yo personalmente me he sentido muchas veces agobiado porque cuando hay un problema y hay que solucionarlo, incluso veces en las que tú no puedes hacer nada, te sientes muy frustrado porque dices ‘y si hubiera hecho esto... si hubiera ayudado de tal manera’”. En el mismo sentido, en EGA2: “...los que estamos aquí...nos comprometemos demasiado con los alumnos, ayudamos demasiado y pues cuando no resolvemos un problema nos sentimos frustrados, nos agobiamos

Entre los A.A., si bien uno que otro dice cumplir con una responsabilidad que lo hace sentirse importante, por ejemplo en EGA 3: “Sí, me siento como...que tengo una responsabilidad y que tengo que hacerla, que no puedo decir ‘soy

muchísimo porque nos importa hacer algo en los problemas de los demás y pues...”. (Tabla 44).

En otro orden de cosas, los A.A. dicen haber aprendido de la experiencia, en otras cosas, “A tratar de ser más como más cuidado, a empatizar más con las personas ¿sabes? A saber ponerse en el lugar del otro, a intentar buscar solución, eso yo antes por ejemplo no lo sabía y ahora sé los medios que puedo utilizar para hacerlo.” (EGA2) (Tabla 45)

<b>¿Qué has aprendido siendo alumno ayudante?</b>	
<b>Respuestas A.A.</b>	<b>Frecuencia</b>
A ser más discreto/confidencial	2
A ser más empático/ Empatizar con los problemas de los demás/ a ser menos brusco.	3
Ayudar a que los otros encuentren la solución/ No hay que dar solución	2
A buscar solución	1
Diálogo como forma de resolver conflictos	1
A restarle gravedad a los conflictos	1

Tabla 45: Respuestas EGA1, EGA2, EGA3.

“Hombre en verdad tampoco que hagan mucho...” (EGB1), puede describir lo que una buena de los A.N.A. percibe respecto a sus compañeros Ayudantes (Tabla 47). Por lo mismo, respecto a la existencia de A.A., algunos dicen sentirse “normal, es que no es ningún cambio por lo menos para mí” (EGB2). Sin embargo, otros dijeron sentirse “más seguros” (EGB1), sumado a testimonios de haber contado con la asistencia de un A.A.: “A mí me ayudaron una vez, que estaba yo cabreá’ con “Nombre de compañero”, se enfadó conmigo y me estuvieron hablando y eso.”, “y a mí, que me molestaban. Hablaron con él (los A.A.), ese compañero me pidió perdón y ya está, ya nos llevamos bien.” (Tabla 46).

<b>¿Cómo te sientes sabiendo que hay compañeros que cumplen este rol?</b>	
<b>Respuestas A.N.A. 4.1.</b>	<b>Frecuencia.</b>
Más Seguros/Bien	3
No hacen mucho	2
Normal, no hay cambio	2

Tabla 46: Respuestas EGB1, EGB2, EGB3.

<b>¿Has sido testigo o beneficiario de la acción de un A.A.?</b>	
<b>Respuestas A.N.A. 4.1. 2.1.a</b>	<b>Frecuencia.</b>
No hacen nada/no intervienen	7
Me ayudaron con un problema con otro compañero	2
Si, ayudaron a un compañero Ayudan integrando	2

Tabla 47: Respuestas EGB1, EGB2, EGB3.

<b>¿Cree que hay distinción entre A.A. y no ayudantes de parte de los profesores?</b>		
<b>Respuesta Profesores A.A 4.3.a y 4.3.b</b>		<b>Frecuencia</b>
Entre compañeros	No.	1
De parte de los profesores	A los A.A. se les exige mayor responsabilidad	4
	Sólo en función de su cargo.	1
	No.	3

Tabla 48: Respuestas EIA1, EIA2, EIA3, EGC

### **Distinción entre alumnos.**

Entre los temas de relevancia por el impacto del programa, quisimos indagar sobre la posibilidad de diferencias en la interacción, de parte de los profesores y los alumnos, con los A.A. respecto a otros que no desempeñan el cargo.

De esta forma, los P.R aseguraron no notar diferencia

entre los alumnos y, en buena medida, tampoco de parte de los docentes en general. Se enfatizó en que no existe diferencia en el trato a nivel académico o de convivencia, añadiendo, sin embargo ser más estrictos con ellos en razón a su cargo: "...además somos mucho más duros con ellos...que incumpla cualquiera eso pueda pasar, pero que tú incumplas e incumplas esto que es un valor que tiene que tener el A.A. pues es todavía mucho más grave que lo haga cualquiera que no tiene la formación." (EGC) (Tabla 48)

¿Los tratan distintos sus compañeros por ser A.A.?	
Respuestas A.A.	Frecuencia
No, igual	5

Tabla 49: Respuestas EGA1, EGA2, EGA3.

Los A.A. concuerdan en no percibir un trato diferente por parte de sus compañeros, en este sentido EGA2. "...a mí en mi clase me tratan normal" (Tabla 49).

¿Cree que hay distinción entre A.A. y A.N.A.?		
Respuestas profesores no ayudantes 4.3		Frecuencia
De parte de los profesores	A los A.A. se les exige más responsabilidad	1
	Solo en función a su cargo.	1
Entre los alumnos	No.	3

Tabla 50: Respuestas EIB1, EIB2, EIB3.

Los P.N.R. negaron la diferencia de trato respecto a los A.A., sólo que se les exige en atención a su cargo: "...no hacemos distinción, o sea, a priori, no se hace ningún tipo de distinción. Lo que pasa es que si desde el punto de vista de la actitud, si tú sabes que ese alumno o esa alumna es A.A. pues, entonces, tú como que le requieres ¿no? que no tenga ciertos comportamientos...que a lo mejor otros puedan tener..." (EIB1). (Tabla 50)

Los A.N.A., por su parte, aun cuando aseguran que no existe diferencia entre los compañeros, algunos de ellos consideran que la voz de los A.A. "... tiene más repercusión, más peso...Es como la policía...". Es decir que los profesores "...le van a hacer caso al A.A...". (EGB3) (Tabla 51).

¿Cree que hay distinción entre A.A. y A.N.A.?		
Respuestas profesores no ayudantes 4.3		Frecuencia
De parte de los profesores	Creen que son muy útiles.	1
	Les creen más.	3
Entre los alumnos	No.	2

Tabla 51: Respuestas EGB1, EGB2, EGB3.

## Formación

¿Es la formación adecuada o suficiente? ¿Están preparados para desempeñar su cargo?		
Respuestas profesores A.A. 5.1.a y 5.1.b		Frecuencia
Docente	Me siento preparado, Tengo formación adecuada	5
	Es necesario refrescar y/o Profundizar contenidos.	1
Discente	Es adecuada, pero falta tiempo Y hacer seguimientos.	2
	Sería bueno dividirla En más sesiones	1
	Es muy limitada en contenido.	2

Tabla 52: Respuestas EIA1, EIA2, EIA3., EGC

Todos los P.R. se sienten preparados para participar del P.A.A., reconocen haber recibido alguna formación directa o indirectamente relacionada con el Programa, ahora, se plantea la necesidad de reforzamiento, por ejemplo, en EGC: "Hemos recibido formación, nos sentimos

preparadas, pero yo echo de menos una revisión, una actualización.”. Lo anterior, por cuanto “...el programa dejó de existir durante un tiempo y lo hemos vuelto a retomar, entonces al retomarlo seguimos algunos de los que estábamos formados, pero se han ido incorporando también gente nueva, a los que nosotros mismos hemos formado... Ya esa formación...no ha sido tan exhaustiva y yo creo que eso sí es importante.”.

En relación a la formación de los A.A. no existe tanta conformidad, incluso se declaró, por ejemplo: “Es muy limitada...Es adecuada en el sentido de que lo poco que hay es adecuado, pero es insuficiente, completamente.” (EIA3). Al respecto, aseguran también que “...se trabajan muchos conceptos que para su edad, incluso para los mayores que son los de tercero de la ESO, creo que son complicados” (EGC), por lo que recomiendan desconcentrar la formación y realizarla “...de una forma más progresiva” (EIA2). (Tabla 52).

Dichos contenidos (Tabla 53), según los P.R., están concentrados en “...la escucha atenta...el que seamos ayudantes en resolver un problema, no que apliquemos nuestra propia teoría. Nosotros no vamos a tener la fórmula mágica para solucionar el

¿Qué tópicos son los que se tratan en la formación?	
Respuesta Profesores A.A 5.1.b.b.	Frecuencia
Observación.	2
Escucha activa, no dar soluciones, no tomar partido, promover reflexión.	3
Enfatizar derivación en casos graves	1
Teoría del conflicto.	1

Tabla 53: Respuestas EIA1, EIA2, EIA3, EGC

problema, sino son los implicados del conflicto los que van a intentar resolverlo a su forma, nosotros no debemos de imponer nada. Ser capaces de serenar, de controlar y que los demás se controlen un poquito, que la actitud que tengan sea positiva para el arreglo del conflicto...” (EIA1). Es decir, se les enseñan principalmente técnicas o habilidades dentro del marco de lo que sería la resolución de conflictos interpersonales.

¿Es la formación adecuada o suficiente? ¿Están preparados para desempeñar su cargo?		
Respuestas profesores no ayudantes 5.1.a y 5.1.b		Frecuencia
Docente	Están bastante preparados	2
Discente	No sé de qué va, pero creo que la aplican	1
	No sé de qué va, no sé si la aplican	1
	Sé que la reciben con entusiasmo	1

Tabla 54: Respuestas EIB1, EIB2, EIB3.

¿Es la formación adecuada o suficiente? ¿Están preparados para desempeñar su cargo?	
Respuestas personal no docente 5.1.a	Frecuencia.
Están bastante preparados	1

Tabla 55: Respuestas EA1, EA2.

En su caso, los P.N.R y el P.N.D., coincidieron en que los docentes del Programa son “...expertos en la materia” (EIB1), tanto así que en EA2 se asegura que “...hay mucha retroalimentación dentro del grupo, porque son gentes ya del grupo muy expertas en el tema de la formación en A.A., entonces, a veces no hace falta tampoco traer a alguien de afuera.”. (Tabla 54 y 55)

En cuanto a la formación de los A.A., en general, los P.N.R.



dicen no tener mucha información, por ejemplo, declaran al respecto que la formación: “es de resolución de conflicto, pero en profundidad no te puedo decir...no te puedo decir” (EIB1). (Tabla 54)

Los A.A., por su parte, opinan en su mayoría que la formación fue útil, aunque plantean ciertas necesidades, por ejemplo, “...que sean más días y se traten más cosas. Porque a veces yo he tenido problemas que en la formación yo creo que ni se habían tratado” (Tabla 56).

<b>¿Es la formación adecuada o suficiente?</b>	
<b>Respuestas A.A. 5.1.b</b>	<b>Frecuencia</b>
Yo lo vi bien/Fue bastante útil	6
Nos ayudó a conocernos mejor	1
Se pueden incluir o reforzar ciertos aspectos.	4

Tabla 56: Respuestas EGA1, EGA2, EGA3.

<b>Contenidos de la formación</b>	
<b>Respuestas A.A. 5.1.bb</b>	<b>Frecuencia</b>
Empatía / Saber escuchar	3
Ayudar a que los implicados encuentren la solución de sus conflictos/ no dar soluciones.	4
Confidencialidad/Guía respecto a los rumores	3
Prevenir bromas/Conflictos.	1
Saber acercarse a las personas con sutileza	1

Tabla 57: Respuestas EGA1, EGA2, EGA3.

En relación a los contenidos de la formación, los A.A., naturalmente, coinciden bastante con los referidos por los P.R., es decir lo relativo a estar “...tratando de resolver también los problemas de las personas, ayudar a que ellos encuentren la solución...”. Además, cobra énfasis el “...ser más discreto, porque un problema no se puede ir contando así como cotilleo.” (EGA2) (Tabla 57).

Los A.N.A. declaran no tener mucha información y, en su impresión, existe cierto grado de hermetismo al respecto, así por ejemplo en EGB2: “... les dan información y no se los dicen a nadie, se queda ahí, nada más que lo

<b>¿Saben algo respecto a la formación que reciben los A.A.?</b>	
<b>Respuestas A.N.A. 5.1.b</b>	<b>Frecuencia.</b>
No	2
Sólo lo saben ellos/ No nos cuentan nada.	2
Tienen reuniones cada quince días.	2
Van a la Casa de la Juventud y juegan play/ping pong/ van a comer pizza.	4

Tabla 58: Respuestas EGB1, EGB2, EGB3.

saben ellos porque es una especie de secreto.” A su vez, en variadas ocasiones, se hizo referencia a las actividades recreativas que se desarrollan en torno a la formación, por ejemplo, en EGB1: “... a mí lo que me han dicho que hay una Play...” o en EGB3: “...no hacen nada, lo que hacen es jugar al Ping-Pong en la Casa de la Juventud, eso es lo que hacen.” (Tabla 58)

<b>Opinión respecto a los A.A. efectivamente elegidos.</b>	
<b>Respuesta Profesores A.A 5.2.a.</b>	<b>Frecuencia</b>
Se cumple con el perfil, pero se ha tenido que sacar participantes.	4
Han primado criterios diferentes (liderazgo, amistad, popularidad)	5

Tabla 59: Respuestas EIA1, EIA2, EIA3, EGC

### Mecanismo de Selección.

Los P.R. aseveran que, en la elección de los A.A., varios no han dado con el perfil, por lo que han tenido que ser sacados del Programa.(Tabla 59); así en EIA2:



“...hombre hay también algún chico, alguna chica que resultan elegido como A.A. y no dan ese perfil y nosotros los profesores somos conscientes; normalmente optamos por darle un voto de confianza, porque si, bueno, los han elegido los alumnos ...pues les damos ese voto de confianza porque pensamos que a lo mejor para ellos mismos también es positivo si se ponen en el otro lugar ¿no? Y se toman responsabilidades a ese respecto y algunos han funcionado y otros no han funcionado. En el momento que vemos que no está resultando pues se les aparta y ya está.”

De todas formas, los P.R. consideran que es el mecanismo más adecuado de selección (Tabla 60). Al respecto, se opina en EIA3 “...creo que es bueno que lo elijan ellos, que se equivoquen también ellos”. En el mismo sentido, en EIA1:

“...aunque los resultados no sean los óptimos y a lo mejor haya que sacar algunos alumnos del grupo...la mano directa del tutor y del profesor no debe estar ahí”. En relación a ello, todos concuerdan con que deberían “...dejar un poquito más claro...las características y las finalidades del alumnado ayudante” (EIA2)

Opinión respecto a los A.A. efectivamente elegidos.	
Respuestas profesores no ayudantes 5.2.a.	Frecuencia.
Mayoritariamente Cumplen con el perfil	2
En casos eligen al amigo, al líder, al que cae mejor.	1

Tabla 61: Respuestas EIB1, EIB2, EIB3

¿Cree que es un buen mecanismo de selección?	
Respuestas profesores no ayudantes 5.2.b	Frecuencia.
Sí, mientras puedan cambiarse a los alumnos que no den con el perfil.	3

Tabla 62: Respuestas EIB1, EIB2, EIB3

(EIB2) Empero, es relevante que exista “...la posibilidad de cambiarlos, si no cumplen con sus obligaciones...Entonces,... que les quede a ellos claro. Si no cumplen, dejan de ser A.A” (EIB3) (Tabla 61 y 62)

En el caso del P.N.D., se asegura haber escuchado que “...hay una parte del alumnado ayudante que no está bien escogido. He llegado a escuchar, este año, que hay algunos de los A.A. se han apuntado por la comida que le daban. Yo creo que es una

¿Cree que es un buen mecanismo de selección?	
Respuesta Profesores A.A 5.2.b.	Frecuencia
Es el más adecuado, pero hay que flexibilizar la sustitución de alumnos.	2
Es el más adecuado pero debería reforzarse la comprensión del perfil del A.A.	5

Tabla 60: Respuestas EIA1, EIA2, EIA3, EGC

En la misma línea de lo anterior, los P.N. R. opinan “...teniendo en cuenta que el alumno es el que lo elige, la mayoría de las veces aciertan”, asegurando a su vez que “...tampoco podemos cerrar la puerta, a lo mejor no pensamos en una persona y esa persona podría ser un buen A.A. que a priori no lo vemos así”.

Opinión respecto a los A.A. efectivamente elegidos.	
Respuestas personal no docente 5.2.a.	Frecuencia.
He oído que una parte no está bien elegido	1
Mayoritariamente Cumplen con el perfil	1

Tabla 63: Respuestas EA1, EA2.

¿Cree que es un buen mecanismo de selección?	
Respuestas personal no docente 5.2.b.	Frecuencia.
Está bien, se apuesta por incluir a alumnos conflictivos en el programa para mejorar su conducta, puede resultar o no.	1

Tabla 64: Respuestas EA1, EA2.

exageración...”. Por lo que se recalca que “... hay que tener más cuidado con el tipo de A.A., que luego la verdad es que los chavales funcionan” (EA2) (Tabla 63 y 64).

<b>Opinión respecto a los A.A. efectivamente elegidos</b>	
<b>Respuestas A.A. 5.2.a.</b>	<b>Frecuencia</b>
Muchas veces/en su mayoría eligen al amigo, al más guay	3
Algunos por amigos, otros dieron el perfil.	2

Tabla 65: Respuestas EGA1, EGA2, EGA3.

<b>¿Cree que es un buen mecanismo de selección?</b>	
<b>Respuestas A.A. 5.2.b</b>	<b>Frecuencia</b>
Debería mejorar (ref. propuesta de mejoras)	8
Sí	3
No, sale votado el más popular.	1

Tabla 66: Respuestas EGA1, EGA2, EGA3.

<b>Opinión respecto a los A.A. efectivamente elegidos.</b>	
<b>Respuestas A.N.A.</b>	<b>Frecuencia.</b>
Intervienen otros alumnos que no son A.A.	2
No intervienen/ no hacen nada	4
Hacen más problemas. Se meten en peleas. La han liado.	5
Algunos lo intentan	1
Los han cambiado y ahora hacen un buen trabajo	2

Tabla 67: Respuestas EGB1, EGB2, EGB3.

<b>Criterios de selección</b>	
<b>Respuestas A.N.A.</b>	<b>Frecuencia</b>
Muchas veces/en su mayoría eligen al amigo, al más guay.	3
Algunos por amigos, otros dieron el perfil.	1
Eligieron a los malotes pero los cambiaron	1
Son los más centrados/se eligieron bien.	2

Tabla 68: Respuestas EGB1, EGB2, EGB3.

<b>¿Cree que es un buen mecanismo de selección?</b>	
<b>Respuestas A.N.A.</b>	<b>Frecuencia</b>
No, debería ser de otra forma	3
No salen los alumnos que cumplen con el perfil	2

Tabla 69: Respuestas EGB1, EGB2, EGB3.

Los A.A. consideran que “...muchas veces en las elecciones de A.A. o de delegado o de lo que sea, llegan los amiguitos y eligen a su amigo. Y a lo mejor ese no tiene ninguna cualidad” (EGA1). En el mismo sentido, en EGA2 se dice que: “...casi siempre vamos, suele salir como el más guay de la clase.”. Por último, en la EGA3 se aprecia una visión más equilibrada: “... algunos fueron por amigo y eso, y otros fueron porque sí dieron qué.”

En razón de esto, la mayoría opina que el sistema debe mejorar, para lo cual se plantean una serie de propuestas que se tratarán más adelante. (Tabla 65 y 66)

Los A.N.A, por su parte, son más severos en este caso. Un sector mayoritario plantea que los A.A. “...no hacen nada, en plan están ahí por estar, pero no hacen ninguna actividad”, ello sumado a que “el que mejor caiga es el que eligen como A.A”. (EGB3). Otro, más aislado, tiene otra experiencia, asegurando haber elegido “...a los que están centrados... Los que tienen como dos dedos más de frente” (EGB2). También, se reconocen casos de progreso, siendo los A.A. a “...principio de curso, inútiles...y ahora mismo que ya han cambiado por personas bien, están haciendo un buen trabajo, porque observan, no se ha metido nadie en peleas y eso hace que nosotros nos sintamos un poco más bien.” (EGB2) (Tabla 67 y 68).

De todas formas, en general, los AN.A. no están conformes con el mecanismo de selección, entre otras cosas, porque la “... gente buena que se presenta ... no gana y después es el que acaba separando.” (EGB2) (Tabla 69).

### Reuniones quincenales.

Los P.R. se mostraron, en general, bastante críticos con la forma en que se llevan a cabo estas reuniones (fig. 8) (Tabla 70), manifestando la necesidad de “... tener las sesiones planificadas, no tan improvisadas” (EIA3). Para lo que se plantea “...darle otro formato, no que ellos solamente cuenten lo que ha pasado, sino que nosotros también transmitirle algunas actividades que ya hicimos en su momento de otro tipo, para que ellos no pierdan la idea de lo que tienen que hacer, mantenerlos un poco más activos...”. En resumen, podrían estructurarse, por ejemplo, en “...intervenciones que se han hecho, soluciones que se han dado, actividad...valoración. Punto” (EIA3).

### Difusión.

El personal docente y no docente concuerda en que, en principio, “...se conoce que hay un A.A. y tal.” (EA1). Ahora bien, los P.R. explican que llevan “...luchando desde que se implantó el programa por darle más visibilidad”, siendo su “...Talón de Aquiles ya que siempre concluyen en “...la evaluación del proyecto cada año...que se tiene que dar más a conocer.” (EIA2). Al respecto, los P.N.R. consideran que la información del Programa “es posible que al profesorado que entran nuevo no le llegue tanto, necesite un poco investigar, poner de su parte.... Yo si acaso me he informado más es porque me gusta, veo que es algo bastante práctico y necesario, pero he

Valoración de las reuniones quincenales	
Respuesta Profesores A.A 5.3.	Frecuencia
Es necesario mejorar su estructura, organizarlas mejor, más contenido y dinámicas.	4
Están bien, son útiles para que los profesores se enteren y dirijan la intervención	1

Tabla 70: Respuestas EIA1, EIA2, EIA3, EGC



Fig.8: Reunión quincenal. Elaboración propia.

¿Cree que el programa se conoce lo suficiente en el Instituto?	
Respuesta Profesores A.A 5.4.	Frecuencia
Sí, se sabe que hay un A.A.	2
No se entiende la figura, no hay implicación	2
Hace falta visibilidad.	1

Tabla 71: Respuestas EIA1, EIA2, EIA3, EGC

¿Cree que el programa se conoce lo suficiente en el Instituto?	
Respuestas profesores no ayudantes 5.4.	Frecuencia.
Sí, se sabe que hay un A.A.	1
Los profesores y alumnos saben que existe pero no para qué sirve	1
No es conocido por los profesores nuevos que entran al Instituto.	1

Tabla 72: Respuestas EIB1, EIB2, EIB3

¿Cree que el programa se conoce lo suficiente en el Instituto?	
Respuestas personal no docente 5.4.	Frecuencia.
Sí, se sabe que hay un A.A.	2

Tabla 73: Respuestas EA1 y EA2

tenido que buscarme mi información, acerca de cómo funciona todo.” (EIB2) (Tabla 71 a 73). En el caso de los alumnos, unánimemente consideran que el Programa no se conoce bastante, según ciertos A.A. “porque la gente cuando le insultan o algo no piensa en ‘vamos a ir al A.A.’ a que nos intente ayudar...” (EGA1). Así también los A.N.A., que creen que “...debería conocerse más... sobre todo por los padres (EGB1). (Tabla 74 y 75).

¿Cree que el programa se conoce lo suficiente en el Instituto?	
Respuestas A.A. 5.4	Frecuencia
No, debería hacerse más difusión.	9

Tabla 74: Respuestas EGA1, EGA2, EGA3.

¿Cree que el programa se conoce lo suficiente en el Instituto?	
Respuestas A.N.A. 5.4	Frecuencia
No	6

Tabla 75: Respuestas EGB1, EGB2, EGB3.

### Utilidad.

¿Considera que el programa es útil, que colabora con mejorar la convivencia?	
Respuesta Profesores A.A 6.1.	Frecuencia
A veces es contraproducente por el perfil o actitudes de ciertos alumnos.	2
Su impacto fue más visible en su versión anterior	2
Mejora la convivencia del Centro/ relación entre alumnos/ Solucionan conflictos.	1

Tabla 76: Respuestas EIA1, EIA2, EIA3, EGC

¿Considera que el programa es útil, que colabora con mejorar la convivencia?	
Respuestas profesores no ayudantes 6.1.	Frecuencia.
El programa tuvo más utilidad en su primera versión	1
Es relevante para resolver conflictos menores y que no se agraven	1
Es relevante para la detección de los problemas.	1
Mejora la convivencia del Centro/ relación entre alumnos.	2

Tabla 77: Respuestas EIB1, EIB2, EIB3

¿Considera que el programa es útil, que con mejorar la convivencia?	
Respuestas personal no docente 6.1.	Frecuencia.
El programa tuvo más utilidad en su primera versión	2
Es relevante para la detección de los problemas.	1

Tabla 78: Respuestas EIB1, EIB2, EIB3

El profesorado y el P.N.D, sobre todo en base al testimonio de los profesionales con mayor trayectoria en el Instituto, considera que “... la influencia del Programa de A.A. tuvo más repercusión en la primera (fase) que en la segunda. (EA2)”, es decir, que al no llegar “...a los niveles de conflicto en esos años,...ahora mismo los cambios son menos visibles, porque también digamos que la situación del Centro es mejor que cuando empezamos (EGC). En este sentido, se percibe que el P.A.A. “...ha favorecido la convivencia en este Centro (EIB3)”.

De esta forma, se entiende que en teoría el Programa podría “...terminar con el noventa y nueve por ciento de los conflictos que pueda haber en un instituto” (EIA1), ello por cuanto es un

buen método para cuando los conflictos no son...graves o antes que se conviertan en ese proceso, (EIB1), destacando, por un lado, “...la relevancia que tiene el papel de un igual” (EIA3) y, por otro, que “...la importancia del A.A. está muchas veces en la detección del problema.” (EA2). Todo lo anterior, asumiendo “... que la participación

es fundamental, sentirse parte de es imprescindible... porque cuando uno se siente

¿Considera que el programa es útil, que colabora con mejorar la convivencia?	
Respuestas A.A. 6.1	Frecuencia
Le quita carga a los profesores para que tengan más tiempo	2
Los alumnos sienten más confianza con otro alumno para resolver sus problemas.	1
Mejora la convivencia del Centro/ relación entre alumnos/ Solucionan conflictos.	8
Puedo seguir ayudando el próximo año, aun no siendo A.A.	1

Tabla 790: Respuestas EGA1, EGA2, EGA3.

¿Considera que el programa es útil, que colabora con mejorar la convivencia?	
Respuestas A.N.A. 6.1	Frecuencia
Sería útil si hicieran su trabajo/ Innecesario si no hacen nada	4
Intentan mejorar la convivencia, pero no lo logran	1
Es importante para dar acogida a los niños de primero	1
No mejora la convivencia/ No solucionan las peleas/ No, No sirve para nada.	3
Muy poco/Casi nada	4

Tabla 80: Respuestas EGB1, EGB2, EGB3.

que es algo útil” (EGB1), “Vamos a ver, si lo trabajan bien sí, si no, no.” (EGB2). A su vez, en cuanto a mejorar la convivencia se dice que algunos A.A. si se trata de “...colaborar, sí que lo intentan, que hagan un cambio grande, tampoco...es difícil”, sin embargo “otros ni lo intentan” (EGB2) o derechamente “no hacen nada bien.” (EGB3) (Tabla 80)

### Reacción de la C.E.

**P.R. (Tabla 81).** En primer lugar, los P.R. no creen que los A.A., en general, se sientan totalmente cómodos con el rol, por ejemplo: “...los alumnos...piensan que es un rollo, solamente le ven dos cosas positivas: las excursiones que se hacen a lo mejor con ellos y las jornadas de preparación que se hacen, iniciales del curso, o que a lo mejor salen de clase en momentos que tienen que solucionar y se pierden la clase de lengua o la de sociales.”. A su vez, se dice que ser “...A.A. para ellos es un título, una novelería...les gusta ser A.A. pero no se implican al cien por cien en lo que eso significa.” (EIA1)

En segundo, en cuanto a la intervención de los A.A., suponen que los A.N.A “...la aceptan de buen grado, aunque algunos no hagan caso a lo mejor de las recomendaciones... Pero no la critican, yo creo que eso tiene de bueno el proyecto...” (EIA1). Luego, personalmente, en relación a participar en el programa un P.R. declaró: “...yo creo que cuando nos hemos metido nadie nos ha obligado. Es una inquietud que

partícipe, artífice, responsable de las cosas, tu manera de estar en eso es mucho mejor...” (EGC) (Tabla 76 a 78).

Entre los alumnos se presenta uno de los contrastes más interesantes del proceso investigativo. Por una parte, los A.A. creen que el Programa favorece la convivencia, señalando además que también permite quitarle “...mucha carga a los profesores, de tener que estar atentos a una cosa y a otra y pueden dedicarse a otras cosas para las que tienen menos tiempo.”(EGA2). (Tabla 79).

Por otra, los A.N.A., brindaron en general una respuesta condicional: “Si actuaran más creo



tú tienes, es una cosa que tú ves como buena...”. En virtud de ello, dicen estar

Reacción de la Comunidad Educativa		
Respuesta Profesores A.A 6.2. 6.3.		Frecuencia
¿Cómo se sienten los A.A.? ¿Cómo perciben la figura del A.A.?	Es una novelería, pero no se lo toman en serio.	1
	Es una carga, un peso. Sólo ven buena las excursiones y salir de clase	1
	Hacen lo que pueden con lo que tienen	1
	Depende, a algunos les encanta y a otros les parece un peso.	1
¿Cómo reaccionan los alumnos a al A.A.?	Generalmente son receptivos, pese a ciertos casos / La aceptan de buen grado, no la critican	3
	Depende del alumno, algunos cuentan con ellos otros no	1
¿Cómo reacciona usted como docentes?	Como profesores implicados la consideramos una buena iniciativa.	4
	Intentamos darles espacio.	1
	A veces dirigimos su acción.	1
¿Cómo reaccionan sus colegas?	Lo ven con agrado	1
	Les es indiferente	1
	Lo aceptan pero no le dan importancia	2

Tabla 81: Respuestas EIA1, EIA2, EIA3, EGC

concentrados “...darle ese espacio y darle esos momentos...a los A.A. para intervenir” (EGC). Por último, pese a que algunos P.R. dijeron que, sus colegas “... ven con agrado” (EIA1) el Programa, otros creen que, en verdad, en su mayoría “...pasan un kilo” (EIA3), es decir, si bien se acepta la existencia del .A.A. “hay gente...o que no le presta atención o que desconfía de su importancia y de su eficiencia.” (EGC).

### P.N.R (Tabla 82).

Refiriéndose a la reacción de los A.A., los P.N.R. tienen opiniones opuestas, se dice tanto que “...para ellos es bastante agradable.” (EIB2) como que “a muchos les parece un peso añadido” (EIB3). Por su parte, de la reacción de los A.N.A... se dice que “depende del carácter del alumno” (EIB3), que en general “a ellos les gusta que haya compañeros que puedan resolver el problema.” (EIB2) y que todo ha funcionado bien “...si quien necesita ayuda se ha dejado ayudar...” (EIB1). Como comentario relevante en EIB3 se señala: “yo creo que ellos creen

Reacción de la comunidad educativa		
Respuesta Profesores no ayudantes 6.2. 6.3.		Frecuencia
¿Cómo se sienten los A.A.? ¿Cómo perciben la figura del A.A.?	Les gusta y se lo toman en serio	1
	Lo consideran un peso añadido/ se agobian	1
¿Cómo reaccionan los alumnos al A.A.?	Valoran que haya alumnos que puedan resolver el problema sin que haya castigo.	1
	Depende del alumno	1
	Bien si el alumno se ha dejado ayudar.	1
¿Cómo reacciona usted como docentes?	Bien, mientras no les afecte personalmente (a los A.A.)	1
	Promuevo su intervención	2
¿Cómo reaccionan sus colegas?	Depende de cómo entiendan la docencia	1
	Hay profesores que no contemplan al A.A.	1
	No lo sé, creo que bien.	1

Tabla 82: Respuestas EIB1, EIB2, EIB3



que el A.A. es, para contarle mis penas y...no es eso el AA., no es contarle mis penas”.

Como docentes, algunos promueven su intervención, por ejemplo, en EIB2: “...Salieron de clase, yo no le puse ningún problema en que perdiesen parte de esa hora, porque era algo urgente”. Sin embargo, en relación a lo mismo, otro P.N.R. advierte que “...es un truco... realmente no hay tantas ocasiones para necesitar un A.A. salir, porque ha hecho sus reuniones en los recreos, sus citas que están acordadas y avisadas o están en el calendario. En cuanto a sus colegas, “...hay de todo, tiene que ver... con...la manera de ver la resolución de conflicto del profesorado.... Hay profesores que ven bien que la primera medida sea la de aclarar y hay profesores que piensan que la primera medida es el castigo...” (EIB2).

Reacción de la comunidad educativa		
Respuestas A.A. 6.2. 6.3.		Frecuencia
¿Cómo perciben su cargo, la figura del A.A.?	Es un título solamente	1
	Es una responsabilidad, tienes que dar el ejemplo.	4
	Es un peso, un agobio.	4
¿Cómo reaccionan sus compañeros?	Les gusta el programa, pues es un compañero el que ayuda y no el profesor/bien.	3
	Depende del alumno, algunos son receptivos, otros no.	4
	Intervengo, pero no saben que soy A.A./No lo perciben.	4
	Los alumnos menores nos toman más en cuenta.	2
	Me dicen que no me meta	1
¿Cómo reaccionan los docentes?	Lo ven como una ayuda	5
	Quieren que seamos más eficientes	3
	No nos toman en cuenta, no nos dejan intervenir, no nos dan permiso.	4
	Algunos han sido un poco más duros con nosotros	1

Tabla 83: Respuestas EGA1. EGA2. EGA3

**A.A. (Tabla 83)** Como se presentó, los A.A. declararon sentirse muchas veces agobiados en su rol, dicen que deben cumplir una responsabilidad, teniendo “...que dar más ejemplo de lo normal, porque eres A.A. y tienes que hacerle ver a los demás que los A.A. no son como otro que a lo mejor sí se controlan menos” (EGA2). Ahora, aseguran que la reacción de los A.N.A. “Depende...de qué compañero sea. Porque hay compañeros que tú trabajas con ellos y simplemente pues... te dan ya lo que le ha pasado y...es fácil trabajar ¿sabes? Me las dan las opciones y puedo solucionar, pero hay otros que ni se dejan

que tú te acerques, te evitan cada pregunta, pasan dos semanas y todavía ni te miran a la cara y se enfadan y son muy difíciles de intentar buscar lo que le pasa”. También, en concordancia con los profesores, algunos creen que “... les gusta más que esté el programa, porque no es lo mismo que venga un profesor a hablar contigo del problema que te pase a que vengan compañeros...” (EGA2).

Por su parte, existen perspectivas divergentes entre los A.A. respecto a la reacción docente. Por un lado, se reconoció que los profesores suelen valerse de su colaboración para facilitar sus labores, por ejemplo, en EGA2: “... a mí me han pasado

casos en los que el profesor no ha sabido por dónde tirar y me ha pedido ayuda a mí, porque como está haciendo la tarea suya y todo pues me ha dicho ‘encárgate tú de ese chaval que no puedo centrarme en él’. Entonces pues hasta los profesores nos piden a nosotros ayuda.”. Por otro, sin embargo, dicen que la figura del A.A. “se la refanfinflan” o que “hay algunas profesoras que son profesoras de A.A. y algunas sí te hacen caso, pero hay otros que no”. En tal sentido, opinan que deberían no dejarlos “...tan de lado cuando pase algún problema, porque algunas veces vamos nosotros primero, una vez que nos hemos enterado, se lo decimos a la profesora...(porque) no sabes qué más hacer, (y) no nos dicen ‘pues intenta hacer eso’ sino que nos apartan, ‘ya los llamaremos’ y después no nos dicen nada. (EGA3)

**A.N.A.** De este grupo quisimos conocer sus impresiones y expectativas de manera directa y no nos centramos en su percepción de lo que conciben los otros sectores de la Comunidad. Siendo esto así, como se adelantó, los A.N.A, en general, valoran la figura del A.A. pero su experiencia con esta, no les da confianza. Muchos también aseguran que la inactividad de los A.A. es tal, que “...es como si fueran una foto. [Entrevistado 1: Decoración.]” (EGB2). (Tabla 84).

<b>Percepción de la figura del A.A.</b>	
<b>Respuestas A.N.A.</b>	<b>Frecuencia</b>
Es útil si los A.A. hiciera su trabajo	4
Están ahí de decoración, no hacen nada.	3
Mala	1

Tabla 84: Respuestas EGB1, EGB2, EGB3.

<b>¿Solicitarías la ayuda de un A.A.?</b>	
<b>Respuestas A.N.A.</b>	<b>Frecuencia</b>
No, nunca	4
Depende del problema/ caso	6
Depende de quién sea	2
Yo no le contaría mis problemas al A.A. / no me gusta que se metan en mis problemas	4

Tabla 85: Respuestas EGB1, EGB2, EGB3.

<b>¿Qué esperas de los A.A.?</b>	
<b>Respuestas A.N.A.</b>	<b>Frecuencia</b>
Que mejoren	1
Que solucionen los problemas de la mejor manera posible	1
Que empaticen más/ Que ayuden a los menos integrados de la clase	3
Que hablen con los profesores sobre cualquier problema	2
Que utilicen bien la información	1
Que hagan su función/intervenir más	3
Que no metan la pata	1
Que guarden los secretos	1

Tabla 86: Respuestas EGB1, EGB2, EGB3.

Por otro lado, como puede observarse en Tabla 85 y 86, resulta paradójico que varios A.N.A. digan que les gustaría que el A.A. “hago su función” (EGA3) o intervengan más, pero que a su vez no se muestren dispuestos a recibir ayuda por parte de ellos. Sin embargo, la mayoría más bien aceptaría según la circunstancia y el A.A. en particular. En este sentido,

EGB3: “...Depende de quién sea...Si es ‘A.A, tercero’ sí, si es ‘otra A.A. de tercero’ también, porque ella guarda perfectamente un secreto.”; y EGB1: “Depende del problema que tengas...en un momento en que vienen varios a acosarte o cualquier cosa”

### Impacto del P.A.A. en las relaciones.

Consultamos a los P.R. y a los A.A. si consideraban que las relaciones habían mejorado a raíz de la implementación del Programa. Así, los P.R. con unanimidad aseguraron que, por lo menos, el vínculo entre ellos y los A.A. se había estrechado: “... el alumnado que forma parte del programa y el profesorado que forma parte del programa en cierto modo nos sentimos grupo. Hay como un sentimiento de grupo que comparte un objetivo y comparte...” (EGC). (Tabla 87)

¿El programa mejora la relación entre profesores y alumnos?	
Respuesta Profesores A.A 6.4.b.	Frecuencia
Hay más confianza entre los profesores del programa y los A.A.	5

Tabla 87: Respuestas EIA1, EIA2, EIA3, EGC

Por su parte, los A.A., reconocen la dificultad de mejorar la relación entre compañeros, pero de todas formas algunos dan una respuesta afirmativa, por ejemplo, en EGA3: “Sí, yo creo que sí, porque en mi clase ya también hubo bastantes problemas entre niñas que antes estaban peleadas, ahora son amigas”. Ahora, con respecto a los

¿Ha mejorado el programa las relaciones en el Instituto?		
Respuesta A.A 6.4.		Frecuencia
Entre compañeros	Sí	2
	No/en nuestra clase es difícil	4
Entre profesores y alumnos	No. / No, no nos dejan intervenir en esos casos	3
	Es igual	1

Tabla 88: Respuestas EGA1, EGA2, EGA3.

profesores, se planteó una controversia pues según la EGA2, los P.R. no les permiten intervenir en problemas con estos: “... cada vez que... nos reuníamos, nos dicen que aquí no estamos hablando de eso... Estamos para hablar de problemas entre alumnos, los profesores aparte”. Ante ello opinan que “...hay veces que los profesores se creen una cosa que no son de los alumnos, por un comentario que no hayas dicho y directamente te castigan, te mandan a copiar o te ponen directamente el parte y no hay nada que le expliques” “...y pues si intervenimos nosotros, sí existe esa opción de (que) puedes decirle al profesor ‘mira pues no ha sido así, él ha querido decir con otras palabras...’”, concluyendo categóricamente “...este tema sobre todo incluye al alumno y si el A.A. está para eso, o sea para ayudar al alumno, el problema de una manera u otra nos acaba incluyendo, entonces yo creo que deberíamos intervenir.” (Tabla 88)

### 6.2.4. Proyección y Perspectivas.

#### Continuidad.

La gran mayoría de los miembros de la C.E. considera que el programa debe seguir implementándose. Como datos relevantes, un P.R. aseveró que “...este programa cuando más frutos se le va a ver es cuando lleve tres o cuatro cursos de rodaje.”(EIA1), entre los A.A se dijo “siempre hace falta tenerlo...” (EGA3), un P.N.R consideró

incluso que hay que “...presentarlo en lugares donde no haya” y desde el P.N.D se aseguró que “...si conseguimos que esa buena línea se mantenga y esto repercuta en el rendimiento académico, a su vez se producirá una reciprocidad y entonces, la gente estará más preocupada, ya te digo, por titularse. Y eso va a generar sin duda una mejora de la convivencia.” (EA2).

Ahora bien, desde la otra trinchera, minoritaria para la investigación pero quizá no para el Instituto, ningún A.N.A. otorgó un “sí” rotundo a la pregunta sobre la continuidad del Programa, sino que

¿Debe continuar el programa en el futuro?		
Respuestas 7.2.		Frecuencia
P.R	Sí, debe continuar	3
	El programa dará frutos cuando lleve tres o cuatro años de rodaje	1
	No lo tengo claro, a veces es contraproducente	1
P.N.R	Sí, debe continuar	2
	Sí, expandirlo a otros Institutos	1
P.N.D	Sí, debe continuar	2
A.A.	Sí, debe continuar./Siempre hace falta el A.A	15
A.N.A	Sí, si mejora/No, si sigue igual	6
	No	2

Tabla 89: Respuestas de todas las entrevistas.

la condicionaron a su mejoramiento. Por su parte, dentro de los P.R. no hubo unanimidad total, planteándose que los defectos del P.A.A. pueden a la larga generar más perjuicios que beneficios: “...veces creo que se deriva (el P.A.A.) por caminos que son contraproducentes...por ejemplo, por el tema del cotilleo. A veces, en muchas ocasiones, si no tienes cuidado es fácil, muy fácil, que las sesiones quincenales deriven en un cotilleo y eso a veces me parece contraproducente.” (Tabla 89)

### Propuestas de mejora

¿Cómo puede mejorar el programa?		
Respuesta Profesores A.A 7.2.		Frecuencia
Reuniones quincenales	Cambiar formato, añadir actividades	2
	No perder tiempo con registros.	1
Formación Docente	Actualizar, refrescar contenidos	2
	Profundizar en Inteligencia Emocional y/o Resolución de Conflictos	1
Formación Discente	Seguimiento trimestral, control de la formación	2
	Clarificar funciones del A.A./ desmontar idea de que están para resolver conflictos.	2
	Formación progresiva, no tan concentrada.	2
	Cambiar contenido por lo vivencial o inteligencia emocional	1
Mecanismo de selección	Clarificar figura del A.A. en tutorías	2
	Flexibilizar sustitución de A.A.	1

Tabla 90: Respuestas EIA1, EIA2, EIA3, EGC

**P.R.** De acuerdo a este grupo (Tabla 90), los aspectos a mejorar del Programa están primordialmente centrados en lo formativo. En su propio caso, señalan que hace falta una nivelación donde se refresquen o actualicen contenidos. Por ejemplo, en el área de la inteligencia emocional o la

mediación de conflictos (EG2). El foco, en todo caso, está en la formación del alumnado, muchos coinciden en que, a pesar de la falta de tiempo, “después debería de

haber un seguimiento, pero no un seguimiento en el cual preguntásemos “¿qué tal os ha ido?”... volver a retomar el tema, hacer prácticas y demás para que los alumnos que no lo han interiorizado”, “...darle un contenido más... serio de las sesiones de seguimiento”. Por su parte, no piensan que cambiar el sistema de selección de A.A. sea necesario, pero sí quizá “...dejar...más claro..., las características y las finalidades del A.A...” (EIA2), “...para ello tendríamos que hacer muchas más sesiones de trabajo en la tutoría...”. “A veces el trabajo lo puedes encontrar un poco adelantado si hay tutores o tutoras sensibles al tema...” (EGC).

¿Cómo puede mejorar el programa?		
Respuestas profesores no ayudantes 7.2.		Frecuencia
Información difusión	Docente	1
	Discente	1
Mecanismo de Selección	Mejorar sesión tutorial de presentación	1
	Flexibilidad de sustitución	2

Tabla 91 Respuestas EIB1, EIB2, EIB3

¿Cómo puede mejorar el programa?		
Respuestas personal no docente 7.2.		Frecuencia
Mecanismo de Selección	Evaluar el perfil del alumno	1
Está bien así		2

Tabla 92: Respuestas EA1, EA2

**P.N.R y P.N.D.** Los profesores, en principio, solicitan más información al... profesorado que se incorpora, tanto para un año como para sustituir, se debería de dar más información y... que estuviese más... dirigida, que no tengan que buscarla.” (EIB2). Ahora, tanto los P.N.R y el P.N.D, ponen acento en “...hay que tener más cuidado con el tipo de A.A...” (EA2), opinando que “...es necesario más flexibilidad,

si un A.A., aunque haya recibido la formación, bueno, a ver puedes tener una oportunidad, pero si se ve que no, que pueda salir y entrar otro alumno.” (EIB1) (Tabla 91 y 92).

**A.A.** Como se aprecia (Tabla 93) este grupo planteó una copiosa y variada gama de sugerencia para perfeccionar el P.A.A. En primer lugar, respecto a las reuniones quincenales opinaron “...que debería también cambiar algunas horas, que no sea solamente en tutoría.”, pues no se enteraban de lo que

¿Cómo puede mejorar el programa?		
Respuestas A.A 7.2.		Frecuencia
Reuniones	No siempre en horarios de tutoría	3
Expansión	Que se expanda a más Institutos	1
	Que se extienda a 4º y Bachillerato	4
Formación	Hacer curso introductorio	1
	Más días y más contenido de formación.	1
	Más interacción entre alumnos.	1
	Reforzar el tema de la confidencialidad	1
Mecanismo de selección	Filtro de los profesores	4
	Que no se elija a principio de curso (1º)	1
	Filtro por conducta	1
	Votación indirecta	1
Funciones	Intervención en conflictos profesor alumno	3
Difusión	Hacer actividades entre A.A. y A.N.A	1
	Informar mejor de las funciones del A.A.	2
	Hacer acto de presentación de los A.A.	1

Tabla 93: Respuestas EIA1, EIA2, EIA3, EGC

pasaba en su clase. Además, sugirieron extender el programa a cursos superiores, porque aunque ellos sean mayores a lo mejor siguen teniendo algún tipo de problema...”. A su vez., consideran

relevante “...que los demás alumnos que no sean ayudantes estén informados...de lo que podemos hacer y las funciones que tenemos” (EGA2), para lo cual podrían hacerse “... más actividades en las que los alumnos y los A.A. colaboraran entre ellos, haciendo por ejemplo en las primeras sesiones de tutoría, en las que nos conocíamos y eso, cuando se elijan a los A.A., reciban la formación, que los A.A. hagan actividades con los que no lo son...” (EGA1). Por último, también el mecanismo de selección fue un tema importante, marcándose en este caso una tendencia según la cual los A.A. propusieron que “...los profesores puedan como elegir quién se puede presentar...” (EGA2), los “... A.A. también debe pasar como una especie de filtro de los profesores...” (EGA1); es decir, “... que los profesores den...su punto de vista sobre quién pueden ver...como alguien...cualificado y luego que la gente que quiera que levante la mano, y luego ya pues a partir de ahí que vayan votando...” (EGA3). Pese a ello, se planteó una disidencia: “...que elijan los profesores no, porque quizá con eso va a mandar, pues no. Yo lo que creo es decir un día en tutoría “oye vamos a votar hoy, sin decir A.A., oye vamos a votar hoy (sin decir A.A.) a la persona que creéis que es más responsable que cumpla estos criterios” (EGA3); realizando así una votación basada en los criterios que se entienden para el A.A., pero sin precisar el fin de la misma.

**A.N.A.** En el ámbito de las mejoras, los A.N.A se centraron casi exclusivamente al mecanismo de selección. Entre alguna de las propuestas nuevamente apareció la posibilidad de que “los profesores, por lo menos si saben que uno...no se mete en líos ni na’, que lo cojan ellos” (EGB2); así como una alternativa similar, pero más

¿Cómo puede mejorar el programa?		
Respuestas A.N.A 7.3.		Frecuencia
<b>Enfoque</b>	Que sea un Programa de apadrinamiento (3°- 1°/4°-2°)	1
<b>Mecanismo de selección</b>	Que hayan A.A. sustitutos	1
	Filtro de los profesores.	2
	Filtro por amonestaciones	1
	Exámenes teórico-práctico para todo el Instituto	1
	Elección trimestral	1
	Elección multisectorial.	1
	Que todos seamos A.A.	1

Tabla 94: Respuestas EGB1, EGB2, EGB3.

inclusiva “...también que influyan los profesores, los alumnos, que influya a todo el mundo. Yo veo que elijan a los que ni sacan ni buenas notas ni malas notas que estén ahí en medio” (EGB3). También se planteó una forma de selección en base a exámenes que contengan “...una parte teórica y una parte práctica, igual que el carnet de conducir. Y el teórico sea un test, que la gente conteste ABC, tendría que ser obviamente sincero, y después el práctico en el que tengan la práctica, tengan cosas que ver con el test y ahí se sabe si han mentido o no. Así van sumando y restando puntos.” (EGB3).

En otro orden de cosas, una A.N.A. considero que, respecto al P.A.A., solo es relevante “...que esté para los niños de primero...” y notando una “...diferencia de edad...importante, propone cambiar el enfoque y en definitiva...” como apadrinarlos”. (EGA3).



## Evaluación.

Para finalizar las entrevistas, solicitamos a los participantes dar una impresión global del P.A.A. y sus actores, a través de una evaluación personal. Así, siendo las entrevistas semiestructuradas, solo obtuvimos calificaciones expresadas numéricamente de forma regular en la Evaluación General, con las que podemos brindar un promedio que representa a toda la comunidad. En los demás aspectos las respuestas fueron más generales, teniendo tres opciones a las que asignamos también ciertos rangos numéricos de calificación, así podía ser que los percibieran “positivamente” (6-10), regular (5-6) o negativamente (1-5). Teniendo esto en cuenta, y que no se intenta dotar de carácter evaluativo a la investigación, sino que solo ahondar en los significados e impresiones existentes en la C.E.; los resultados fueron los siguientes (Tabla 95):

¿Cómo evalúas el programa?		
Respuestas 8		Evaluación
Programa en General 6,7	P.R.	Positiva (7.6)
	P.N.R	Positiva (7.8)
	A.A.	Positiva (7.9)
	A.N.A.	Negativa (3.5)
A.A. 2018/2019	P.R.	Positiva
	P.N.R	Positiva
	A.A.	Regular
	A.N.A.	Negativa
Profesores responsable	P.R.	Positiva
	P.N.R	Positiva
	A.A.	Positiva
	A.N.A.	Positiva

Tabla 95: Respuestas EGB1, EGB2, EGB3.

El Programa, en general, obtuvo finalmente un promedio enmarcado dentro de lo positivo (6.7), sin embargo, llama mucho la atención cómo la impresión de los A.N.A. impacta dicho resultado y es un contraste significativo respecto a la de los demás grupos, sobre todo, considerando que, de cierta forma, ellos son los principales destinatarios del mismo.

Luego, los A.A. del período de estudio, fueron evaluados positivamente por los docentes, sin embargo, fueron lo suficientemente autocríticos para considerar que realizaban un trabajo regular o que les hacía falta mejorar. Los A.N.A., por su parte,

no tuvieron miramientos en evaluarlos negativamente.

Por último, los mejor ponderados fueron los P.R., mayoritariamente su accionar fue percibido positivamente, incluso por los A.N.A. en algunos casos.

## 6.3.- CUESTIONARIOS.

Los familiares de los alumnos son un sector fundamental de la comunidad educativa, por lo que no es posible prescindir de sus impresiones a la hora de obtener un panorama acabado respecto a los fenómenos del Instituto. En base a esto, se enviaron 67 cuestionarios de 11 preguntas, tanto cerradas como abiertas, repartidos en tres cursos (uno por cada nivel), seleccionados por la jefatura de estudios. De esta forma, siendo 239 alumnos en total entre 1° y 3° de la ESO (niveles en los que se aplica el Programa), la representatividad esperada fue de un 28% de los padres y/o madres.

De estos, el nivel de respuesta fue bastante bajo, solo se logró una 24 % de la representatividad esperada, es decir, solo un 6,7% participó del total de apoderados. Las razones de lo anterior, pueden ser la poca disponibilidad de tiempo y recursos para la entrega material de cuestionarios, así como una tendencia de este sector a no expresarse por este medio. Esto último queda manifiesto, por ejemplo, en la conversación sostenida con el Encargado del Departamento de Formación, Evaluación e Innovación el 7 de junio.

No obstante lo anterior, presentaremos los resultados incluyendo solo algunas gráficas, el resto serán contempladas en el Anexo IV, y brindando un resumen general de lo contenido en estas:

### 6.3.1. Base Contextual.

**Percepción de la convivencia y manejo de la conflictividad.** En este caso, la mayoría de los familiares se mostraron satisfechos con la convivencia y la forma de abordar las controversias en el Instituto. (Ver gráfica 1 en Anexo V).

### 6.3.2. Figura del A.A.

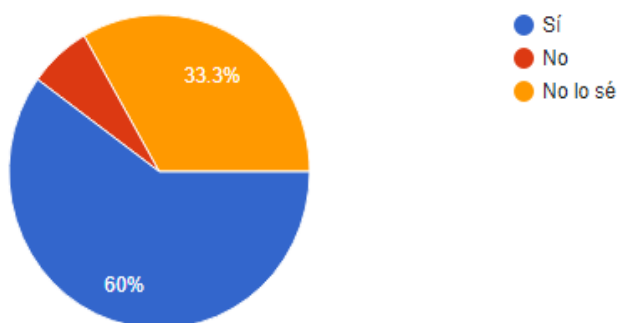
**Nivel de conocimiento.** La mayoría de los participantes reconoció tener un conocimiento *muy bueno* del Programa en general, así como respecto a las funciones, formación y objetivos del programa. Ahora, a diferencia de otros apartados del cuestionario, hubo más casos en que los padres consideraban que tenían un conocimiento medio o deficiente. (Ver gráfica 2 en Anexo V)

**Intervención y Utilidad.** La mayoría de los participantes estaba de acuerdo con los casos y formas de intervención del A.A., así como con la afirmación de que mejoraban la convivencia del Instituto. (Ver gráfica 3 en Anexo V)

### 6.3.3. Impacto del Programa.

**Participación.** Los participantes, en su mayoría, se mostraban de acuerdo con la afirmación que los alumnos y los padres habían colaborado con la elaboración del programa. (Ver Gráfica 4 en Anexo V)

**Mecanismo de Selección.** La mayoría se mostraba de acuerdo con el sistema de selección y con la forma en que efectivamente se elegían los A.A. En este último caso, de todas formas, hubo más participantes que manifestaron una posición neutral. (Ver Gráfica 5 en Anexo V)



Gráfica 7: Reacción del Alumnado.

**Formación.** En el caso de la formación discente, los participantes mayoritariamente consideraron que esta era satisfactoria. Por su parte, para la formación docente, se presentaron dos mayorías igualadas en número: “satisfactoria” y “muy buena” (Ver Gráfica 6 en Anexo V)

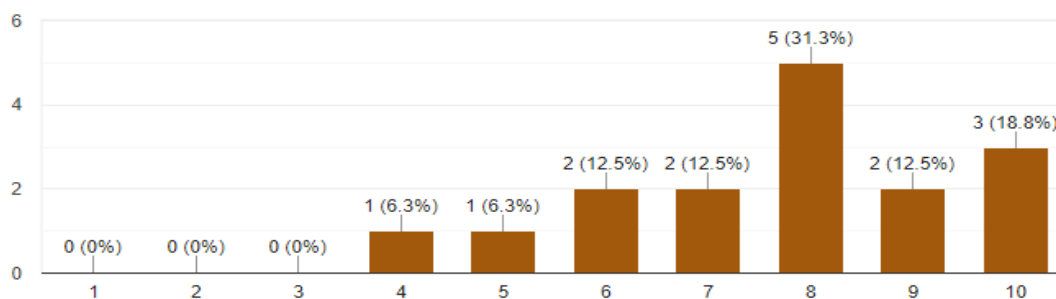
**Reacción del alumnado.** En este caso se preguntó a los participantes si creían que a su hijo/a o pupilo/a le gustaría ser A.A. Como se aprecia (Gráfica 7), la mayoría otorgó una respuesta afirmativa.

#### 6.3.4. Proyecciones.

**Continuidad.** La mayoría de los participantes se mostró de acuerdo con la continuidad del programa, existiendo también un número alto que se mostró totalmente de acuerdo. En coherencia con ello, la mayoría también estaba de acuerdo con que el Programa y su contenido eran útiles para los alumnos y la convivencia del Centro. (Gráfica 8 en Anexo 5)

**Propuestas de mejora.** Como observación relevante, se evidenció que el 44,4% de las respuestas a la pregunta abierta “¿Cómo podría mejorar el P.A.A.?” Solicitaron más información para los padres, por ejemplo, escribiendo: “Primero, explicando qué es tal programa, no tenemos conocimiento.” (Gráfica 9 en Anexo 5)

**Evaluación.** La moda fue darle un 8 como evaluación general del programa, aunque el promedio final fue el de un 9.4 (Gráfica 10).



Gráfica 10: Evaluación de los familiares.

#### 6.4.- GRUPO DE DISCUSIÓN

Tras la participación como observador en las reuniones quincenales y de formación, se presentaron cuestiones en las que, en función de los intereses tanto iniciales como emergentes de la investigación, se consideró relevante profundizar a través de un grupo discusión (figura 8). En



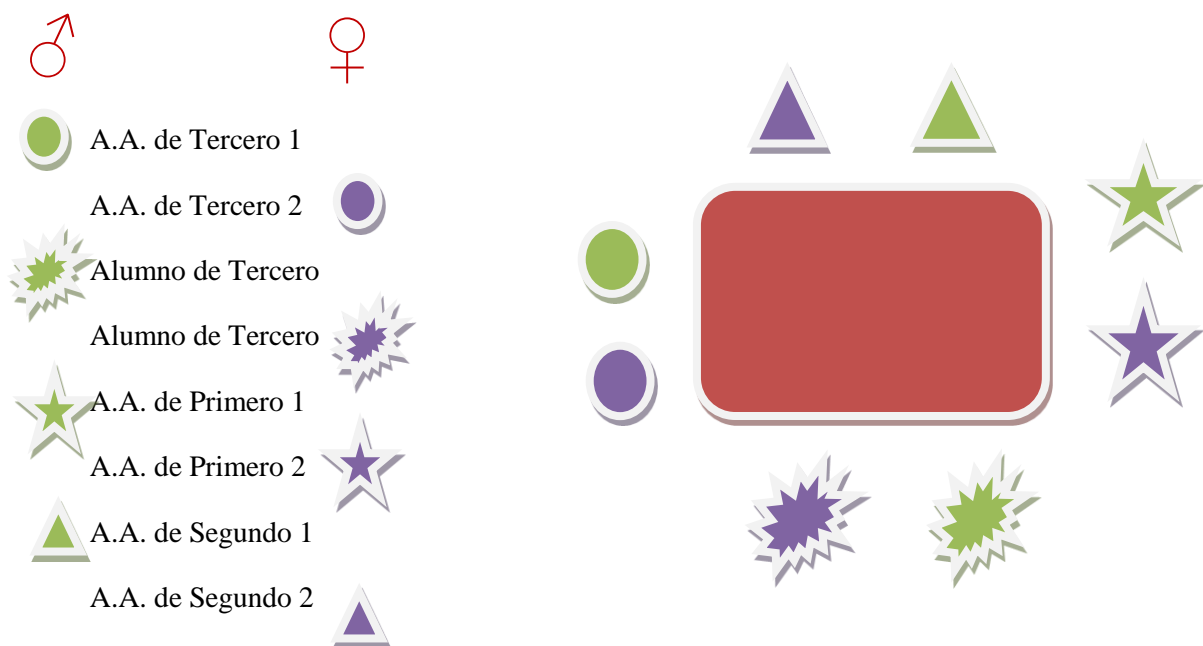
Fig.9: Grupo de discusión. Elaboración propia.

atención a un interés inicial, el tema con que partiría el ejercicio fue nuevamente las funciones del alumno ayudante. Por su parte, los testimonios recogidos a través de las entrevistas dieron cuenta de dos aspectos que generaban cierto debate, por un lado, la necesidad de difusión del P.A.A. y, por otro, la de confidencialidad en la labor de los A.A. Para esto, a fin de conocer también las dinámicas de interacción entre los alumnos, se propusieron los temas como desafíos a resolver en conjunto.

De esta forma, en atención a las características propias de la técnica planteada, los resultados se presentarán de manera más flexible, procurando en todo caso mantener el esquema utilizado para los otros instrumentos.

**Objetivo de la actividad:** Observar qué grado de conocimiento existe respecto al programa en relación a los temas propuestos y cómo es la disposición de los participantes en el diálogo, concentrándonos en si tendían a la colaboración o a la controversia con el fin de sacar conclusiones a propósito de las dinámicas relacionales de los jóvenes. Idealmente, se pretende llegar a propuestas de mejora para el programa que surjan desde los propios alumnos.

#### Disposición Espacial:



#### 6.4.1. Figura del A.A.

En base a las intervenciones de cinco participantes, construimos una definición del A.A., siendo este *“el alumno que se supone que ayuda a los demás...”*, *“...tiene la obligación de intervenir cuando se necesita...”*, y *“...ser cien por cien confidencial...”*. *“...Tiene también que estar con la persona que lo está pasando mal, acompañándola...para que se sienta más segura de sí misma...”* *“y, a la...que necesita ayuda, pues apoyarla en todo lo que necesita”*.

En otros términos, los alumnos caracterizaron la figura del A.A. en atención a sus funciones de socialización, manifestada en *una asistencia de tipo afectiva-emocional personalizada*.

#### 6.4.2. Impacto del Programa.

**Difusión.** En principio, los participantes concordaron en que el programa no se conocía lo suficiente en el Instituto, sin embargo, durante el transcurso de la discusión, un par de alumnos manifestaron una opinión diferente:

“...Sí se conoce, porque a veces yo he tenido gente que apenas conocía y me ha venido a mí a decirme que si le podía ayudar ¿sabes? Que yo creo que ellos saben que hay un equipo de personas que les puede ayudar y saben quién son, lo que pasa es que, a lo mejor, lo que no saben bien, es las funciones de estas personas...”

“Yo creo que hay gente que sí sabe que hay A.A., pero... [A.A. de Tercero 1: Pero no se quieren acercar.] Que a lo mejor antes de contarnos a nosotros prefieren contárselo a una amiga, porque a lo mejor creen que la va a ayudar más ¿sabes?”

Es decir, según los alumnos, hace falta *mejorar la difusión y explicación de los contenidos del Programa*, pues pese a conocerse la existencia del A.A., no se comprende cuáles son sus responsabilidades y funciones. Por su parte, existe un tema de confianza respecto al A.A., el cual trataremos en breve.

**Formación:** Existieron perspectivas diferentes por parte de los A.A. al referirse al proceso de formación. Por un lado, se habló de una dinámica bastante poco participativa para los alumnos: “Allí no hacen prácticas, allí lo que hacen es explicar...”. A lo anterior se suma la respuesta de la misma A.A. a un A.N.A. que propuso hacer una evaluación práctica a los candidatos para el cargo: “...pero ¿cómo sabes tú quién es el mejor si sólo hablan ellos (los profesores)?”.

Sin embargo, otro A.A., empatizando con dicha propuesta, dio cuenta de algunas actividades realizadas: “...hemos hecho fichas en las que te planteas un problema y te decía ¿tú como A.A. qué harías?...tú tenías que poner la resolución al problema, entonces lo que dice “Alumno de Tercero” que se podría ver lo resolutiva que es una persona, cómo se pone en el lugar de otro y eso; y eso sí lo entiendo.”

Ahora bien, el mismo A.A., reconoció que hacía falta profundizar ciertos aspectos y cambiar la prevalencia con que eran abordados: “...en lo de la formación de A.A. sí que hemos hecho actividades sobre la rumorología, la confidencialidad y eso, pero...quizá sí se le debería de dar más importancia, porque no se le da lo suficiente y quizá se le dé más importancia a otras cosas que apenas suceden...”

**Mecanismo de Selección.** Uno de los temas que surgió espontáneamente y suscitó debate entre los alumnos fue el mecanismo o sistema de selección del A.A. Al respecto, un alumno no ayudante (A.N.A.) fue enfático en reconocer que estos son elegidos por amistad o cercanía: “...yo no soy A.A., me presenté, pues sí, pero nadie me

cogió como yo no me llevaba bien con ninguno de mi clase directamente, no tenía confianza con ninguno, pues escogieron a sus amigos, es la idea ¿no?”

Este comentario fue compartido por un A.A. al aseverar: “...que eligen a sus amigos, eso sí lo he visto porque muchas veces...por ejemplo...se presentan dos personas que no tienen na’ que ver con los valores que se tienen que tener pa’ lo que es ser A.A. y le votan así porque sí”. En general, la percepción fue prácticamente unánime entre los participantes, lo que quedará manifiesto, de manera más completa, cuando tratemos las propuestas de mejora.

Por otro lado, los A.A. fueron determinantes en aclarar a los A.N.A. que, aquellos que no cumplían bien su labor o hacían cosas contrarias a lo esperado, eran expulsados. En ese sentido, dos A.A. respondieron a la crítica de una A.N.A. respecto a la falta de compromiso de algunos A.A.: “...Pero ya la han echado, las personas que lo hacen los echan.”. “Las que lo hacen y lo pillan lo echan ¿sabes?”. A su vez, algunos A.A. reconocieron haber decidido o estado de acuerdo con la expulsión de ciertos compañeros del Programa: “No, pero no los ha echado el tutor, lo echamos todos los A.A. [Algunos participantes: Claro.]”

Posteriormente, otro A.A., señaló que el problema no estaba en el mecanismo de selección, sino en el desempeño con que el A.A. realiza sus labores: “...el caso, en verdad no es quién salga, quién no; porque si sale y ...no tiene los valores adecuados para ser A.A., lo echan, porque en este curso nos ha pasado, por lo menos en mi curso han echado a dos que no valían y han metido a otros dos, lo importante es que den los servicios como tienen que dar.”

**Reacción de los Alumnos.** La actividad permitió sobre todo presenciar, en directo, las dinámicas existentes entre los alumnos participantes y no participantes del P.A.A.; las que, en atención a sus intervenciones y los temas propuestos, dividiremos en controversias en torno a:

a.- Las Funciones e Intervención del A.A.: En coherencia con la definición articulada previamente, los A.N.A. recriminaron a la labor de algunos A.A. al no intervenir en caso de haber compañeros no incluidos en el grupo clase: “...ven al típico marginado...de clase siempre solo... y son como que pasan de él, que no se acercan a decirle qué pasa, ... no lo ayudan por así decirlo y ya, por último, que na’ más que son A.A. pa’ perder clase, que eso pasa en algunos A.A.”.

Ante esto, los A.A. respondieron que también ellos podrían colaborar, comunicando dichas situaciones: “...si ustedes ven que ese chiquillo tiene ese problema, ustedes deberían ir a acudir a los A.A.... y decir ‘mira, hemos notado, esto, esto y esto’...”, recriminando por su parte la falta de intención de informarse del Programa: “...pero ‘Alumna de Tercero’, en tu clase tú ni sabes quién es A.A. ¿a quién se lo has dicho?”



Sin embargo, un A.A. reconoció que, en verdad, quien desempeñara el cargo tenía que estar atento a dichos casos para así intervenir: “...no se trata de decirlo, los A.A. se tienen que dar cuenta de por sí... no hace falta que a ti te lo digan, tú tienes que estar pendiente y darte cuenta.”

b.- La Confianza y Confidencialidad. En virtud de la discusión, quedó en evidencia cierta desconfianza de parte de los A.N.A. con respecto a los A.A., sobre todo a causa del problema existente con la confidencialidad y la rumorología. Los A.N.A., aseguraron que “la gente no confía en los A.A.”, esto al pues “...algunas personas que son A.A., primero que todo que cuentan si yo tengo un problema en casa, primero que todo lo que hacen es contarlo a sus amigas y se llega a enterar a todo el colegio”. Ante ello, en sus respuestas, fue posible reconocer tres tipos de actitudes por parte de los A.A.:

- *Receptiva.* Al respecto, uno de los A.A. reconoció que entre ellos hay algunos que “...sí guardan el secreto, hasta lo guardan de los mismos A.A. Pero hay otros que lo dicen al amigo o lo dicen en mitad de clase y al final se enteran todo el Instituto.” y “...que hay mucha gente que no se fía del A.A. en global, por solo que un A.A. lo diga por ahí.”.
- *Defensiva:* Algunos A.A. se defendieron: “nosotros...hemos tenido muchos problemas...de un montón de casos de problemas familiares, problemas con otras personas, muertes y aquí no se ha enterado nadie.”. Reconociendo, además, que en el caso de contarse el problema entre ellos, sólo sería para requerir colaboración y nunca a se lo han dicho alguien ajeno al Programa.
- *Interpelante:* Otros A.A., contestaron a los A.N.A., por cuanto su desconfianza se basaba en casos excepcionales, existiendo muchos otros que no se filtraban: “... ustedes vais a tachar de que los A.A. no somos confidentes, no confiáis y a lo mejor de veinte problemas se enteraron de uno, os habéis enterado de uno y al año siguiente, como no os habéis enterado de los otros diecinueve, porque no sois A.A., pensáis que ya no podéis confiar en nadie.”. Además, señalaron que tendía a responsabilizarse al A.A. de iniciar rumores, siendo que, en muchas ocasiones, habían más involucrados en la situación que pudieron haberlo hecho.

### 6.4.3. Proyección

#### Propuestas de mejora:

a.- *Difusión:* Un A.A. propuso que se hiciera una presentación en el salón de actos para dar a conocer a los A.A. a sus compañeros, después de haber sido seleccionados. Los A.N.A., por su parte, coincidieron en que el aumento de la visibilidad se daría en la medida de cumplir sus labores: “...haciéndose notar.”

b.- *Mecanismo de selección.* El debate y la disconformidad con respecto al sistema, decantó en variadas propuestas para su mejora, las cuales resumimos y procedemos a presentar:

- Intervención del profesorado. Un A.A. opinó que “...el profesor debería también decir quién le parece a él que debería ser A.A. por sus valores, cosas así.”, pero otros participantes discreparon por abrir la posibilidad a favoritismos o a que se valorarán factores como el éxito académico.
- Tres elecciones. Una A.N.A propuso tres vías distintas para elegir a cada alumno ayudantes de los A.A., eligiendo uno los profesores, otro los alumnos y un tercero que fuera seleccionado en base a una evaluación teórico-práctica.
- Evaluación teórico-práctica. A propuesta de un A.N.A., los A.A. podrían elegirse en virtud de su desempeño en las prácticas y dinámicas propuestas en la formación, con tal fin, se llevaría a todo el alumnado a participar en ellas en la Casa de la Juventud.
- Selección indirecta sorpresa. Una A.A. sugirió que la selección se hiciera de manera sorpresiva a todo el colegio en una hora de tutoría, en ella se podrían hacer test para reconocer las habilidades de los/as alumnos/as y así elegir.

#### **6.4.4. Comentarios.**

En virtud del ejercicio, fue evidente la formación de dos grupos en tendencia generalmente antagónica. Por su parte, en el desarrollo de la discusión, a mi parecer, los A.A. demostraron una disposición más colaborativa en el diálogo que los que no formaban parte del programa; tomaban la iniciativa con tal de avanzar en la discusión antes que quedarse en rencillas personales o críticas, a diferencia de los A.N.A. Sin duda, esto podría deberse al desequilibrio cuantitativo entre unos y otros en la mesa, pero, teniendo en cuenta que el ejercicio no era generar un debate crítico contra la figura del A.A., asumo que esto siguió su curso natural, a partir de los participantes, generándose una oportunidad para manifestar las asperezas que genera el Programa entre los alumnos.

### **6.5. ANÁLISIS DOCUMENTAL**

#### **6.5.1. Base Contextual.**

**Percepción de la convivencia y gestión de la conflictividad.** En este caso, nos remitimos fundamentalmente a lo expuesto en el apartado referido al contexto de la investigación, precisando que la percepción de la convivencia se considera buena o adecuada en virtud de un estudio desarrollado por el mismo Instituto. A lo anterior, se suma el desarrollo de las prerrogativas y responsabilidades de los sectores de la comunidad educativa (alumnos, profesores y familiares), además de los procedimientos sancionatorios y su aplicabilidad, promoviendo, en todo caso, una serie de iniciativas para el desarrollo de la Cultura de Paz y la solución de controversias a través del diálogo. (IES La Caleta, 2018).

### 6.5.2. Figura del A.A.

**Funciones del A.A.** El Cuaderno de A.A. (IES la Caleta, 2018), documento utilizado en el período formativo del Programa, parte presentando las funciones del alumno ayudante de la siguiente manera:

- “1. Informar a l@s compañer@s sobre la ayuda que tú puedes ofrecer o alguien del equipo de alumnado ayudante.*
- 2. Difundir la ayuda individualmente o en actuaciones conjuntas con otros compañeros y compañeras.*
- 3. Acoger al alumnado recién llegado al centro o a aquellos que se encuentren sol@s o rechazad@s.*
- 4. Escuchar activamente a l@s compañer@s sobre los conflictos que tienen y las inquietudes que sienten; sin aconsejar, sin enjuiciar ni criticar.*
- 5. Detectar posibles conflictos y discutirlos en las reuniones periódicas para buscar formas de intervenir antes de que aumenten.*
- 6. Derivar aquellos casos en los que no sepamos cómo actuar; también en aquellos en los que se dan agresiones físicas con uso desmedido de la fuerza; y siempre que las personas implicadas reflejen mucho dolor y graves dificultades personales. El profesorado responsable valorará con vosotr@s las alternativas de acción a seguir.”(p.3).*

Con esto, podemos evidenciar similitudes con los planteamientos expuestos por su base teórica (Fernández et al. 2002), aunque precisando que dicha equivalencia no es tan completa como la presentada por el P.A.A. en su primera versión (IES La Caleta, 2003), lo que implica un proceso reflexivo de los organizadores, basado posiblemente en su experiencia previa, que les permitió determinar objetivos más concretos orientados a sus necesidades.

Además, nos parece relevante destacar que el Instituto manifiesta la intención de implementar un programa de *alumnos mediadores*, integrado por estudiantes que hayan sido A.A. previamente, a través del cual recibirían una formación breve, al parecer, en función de prepararlos para intervenir como mediadores informales (IES La Caleta, 2018). A nuestro parecer, esto significaría que los organizadores de los programas reconocen diferencias entre las dos figuras y, por ende, entendemos que los A.A. no se enfocarían tanto en la resolución de conflictos como lo harían alumnos mediadores.

Por su parte, en función de profundizar en el objeto de estudio, cotejamos los documentos del IES La Caleta sobre el P.A.A. con los del IES Pedrera Blanca de Chiclana de la Frontera, el que ha sido mentor del centro gaditano a través la red andaluza para la convivencia: “Escuela de Paz”. Como reflejo de esto, el 4 de abril, se participó en una formación brindada por educadoras en relación a la *Ciberconvivencia*; (experiencia contenida en el diario de investigación).

A raíz de lo anterior, es interesante hacer notar que el IES La Pedrera Blanca plantea un *Programa de Alumnos Ayudantes y Mediadores*, integrando ambas figuras en una sola, la que además de contar con otras funciones, algunas de ellas similares a las

del P.A.A. del IES La Caleta, propone expresamente que el A.A. “actúa como mediador e intermediario en los conflictos”. (IES La Pedrera Blanca, 2004)

### 6.5.3. Impacto del Programa.

**Formación.** En virtud de los documentos otorgados, es posible especificar ciertos aspectos del contenido teórico-formativo del P.A.A. En primer lugar, se recalcan expresamente las habilidades sociales que el A.A. debiera asumir para cumplir satisfactoriamente el rol, entre ellas, se destaca la empatía, reconociendo y compartiendo el sentir de los compañeros, la búsqueda de soluciones, el respeto a los demás, la escucha y cosas como esperar el turno de palabra al conversar grupalmente. (IES La Caleta, Cuaderno de A.A., 2018)

A su vez, se dan instrucciones para ejercer la escucha activa y la resolución de problemas, brindando en este caso un procedimiento específico, contemplado por la base teórica, el que consiste en escuchar a las partes en sus versiones, brindar alternativas de solución e intentar promover un acuerdo que las satisfaga a ambas. Todo ello se transmite principalmente por medio de actividades y presentaciones programadas por un programa de formación consistente en un total aproximado de 11 horas, repartidas en 5 módulos que se desarrollan durante dos mañanas y una tarde en la Casa de la Juventud en Cádiz Centro. A esto, se le sumó un taller intermedio de formación de 2 horas (13 de marzo 2019).

### 6.5.4. Proyección y Perspectivas

**Continuidad.** El 13 de Junio se celebró una reunión de evaluación final del P.A.A. para el curso 2018/2019, cuya Acta (Equipo de Formación en Centros, 2019) señala que, habiéndose discutido acerca de la continuación del programa, por unanimidad se acordó seguir con el Programa bajo la modalidad de Formación en Centros, es decir, bajo los procedimientos establecidos por la Junta de Andalucía para la evaluación educativa y la satisfacción de necesidades de formación, en función de la postulación a proyectos (Consejería de Educación, 2018).

**Propuestas.** En la ocasión ya citada, se plantearon los siguientes puntos:

- a) Ampliación del número de personas implicadas en el proyecto: Tanto de profesores participantes, como el aumento de los A.A. de 3 a 4 estudiantes por curso, permaneciendo el cuarto como suplente.
- b) Difusión: Los A.A. de este curso enfatizaron la necesidad de darle más visibilidad al Programa, en tal orden se propuso mejorar el atractivo del tablón asignado al P.A.A., organizar reuniones en que los A.A. se presenten en cada clase y realizar periódicamente actividades en los recreos, por ejemplo, pequeñas fiestas donde los A.A. promocionen sus posibilidades de acción o dirijan juegos interactivos para sus compañeros.

- c) Proceso de Selección: el alumnado insistió en mejorar este aspecto, por lo menos, se evaluará la posibilidad de reelección para aquellos que hayan desempeñado un rol destacable.
- d) Formación docente: Se propone la actualización de contenidos y la formación en Inteligencia Emocional por parte de un agente externo.
- e) Formación discente: Se concuerda en cambiar el proceso de formación, pero no se llega a acuerdo sobre el cómo.
- f) Reuniones quincenales: Se planteó la posibilidad de contar con más profesorado en tales reuniones, así también, los alumnos solicitaron que estas se acortaran, a fin de no perder tanta tutoría.
- g) Otras: Se presenta la idea de incorporar la figura del A.A. digital, para colaborar con la convivencia en las redes sociales.

## VII. CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES.

En base a los resultados obtenidos, a modo de conclusión y mediante la triangulación de todos los instrumentos utilizados, daremos respuestas a las preguntas que nos planteamos inicialmente para desarrollar la investigación, a saber:

### 7.1. INTERROGANTE 1

**¿Qué entienden los diferentes protagonistas de la comunidad educativa sobre la figura, los fundamentos y las funciones del A.A?**

En este caso, articularemos una concepción del A.A. para cada sector, con ello podremos visibilizar los contrastes posibles y brindar finalmente una visión generalizada en la reflexión final.

**P.R.** El A.A. es un referente ético o moral dentro del grupo curso, debe practicar el autocontrol y actuar en pos de transmitir valores fundamentales para la vida en sociedad como el respeto, la solidaridad, la empatía y el diálogo en la resolución de conflictos interpersonales. En consecuencia, se entiende que el A.A. tiene un rol preponderante en la gestión de los problemas que se suscitan entre el alumnado en su fase primigenia y, dado que el primer paso para abordarlos es reconocerlos, su función estaría principalmente en *la observación del clima escolar y la detección de situaciones controversiales*.

El énfasis que hacen los P.R. en este punto es recurrente, puesto que dicha labor puede ampliar su propio rango de intervención, les permite prevenir la agudización de dinámicas que obstaculizarían la consecución de una buena convivencia bajo sus expectativas; por lo tanto, a los A.A. se les exige informar o derivar casos que puedan amenazar la tranquilidad del Instituto, independientemente de su temática o gravedad. Esto no es novedad, teniendo en cuenta la prioridad que ellos mismos asignaron expresamente a las funciones del A.A. (p.41). Sin embargo, indirectamente existe la tendencia a esperar que los alumnos logren evitar o, por lo menos, manejen la

ocurrencia de ciertos problemas disciplinarios, interpellándolos por las conductas disruptivas, ya sea propias o de sus compañeros, sobre todo en las reuniones quincenales.

Podemos catalogar lo anterior como uno de los ámbitos de intervención que los P.R. conciben para el A.A., caracterizado por su propia interacción con este. Ahora, otro campo sería aquel donde el A.A. se proyecta entre sus iguales a través de diversos tipos de intervención. Principalmente (en base a la frecuencia en Tabla 19), el alumno que desempeñe el cargo está llamado a *satisfacer las necesidades socio-emocionales, cotidianas y circunstanciales, de sus compañeros*, lo que termina manifestándose en labores de apoyo, integración y/o acompañamiento, para las cuales sí se plantean límites en atención a la dimensión de las problemáticas y sus actores. Ahora bien, aun cuando se enfatiza que no actúa como mediador propiamente tal, ciertos comentarios (p. 41), sumados a los contenidos de la formación (Tabla 53), permiten concluir que la resolución de conflictos interpersonales es un aspecto relevante dentro de su esencia; generándose así, por un lado, una contradicción teórico-práctica y, por otro, una ambigüedad en cuanto a las formas, situaciones y momentos en que se entiende que el A.A. debe intervenir. A nuestro parecer, esto se conecta con la intención no concretada de desarrollar un programa de alumnos mediadores, puesto que, al no estar implementado pero aun existir las necesidades que lo requieren, las funciones de “mediación informal” posiblemente terminan asignándose indirectamente al A.A.; esto último, considerando que las expresamente establecidas como tales, no hacen mención a esta labor en específico (p.80)

Finalmente, los P.R. valoran y creen en la figura del A.A. por significar una vía para potenciar la participación e implicación del alumnado en la toma de decisiones en el Instituto, dentro de los límites que han trazado, así como para brindar un espacio educativo armónico y afectivamente integrado.

**P.N.R.** Principalmente en base a las entrevistas (Tabla 23, 24 y 26), el A.A. es un compañero respetado dentro del grupo clase, que genera la confianza suficiente para que, una vez detectado cierto conflicto entre iguales, sea un referente al cual se le permita participar como tercero en su resolución. Se concibe, por tanto, desde un rol asimilable al de mediador, el que, por supuesto, no puede desempeñarse sino en función de la validación que brinda el mantener una conducta controlada, conciliadora y respetuosa.

Los P.N.R. reconocen la importancia de la figura, por cuanto la gestión de la conflictividad se efectúa por los mismos alumnos, quienes en definitiva tienen mayor conocimiento y comprensión de las problemáticas que los aquejan de acuerdo a su etapa de crecimiento. Valoran a su vez que el A.A. importe un nexo con el profesorado para el trabajo conjunto por una mejor convivencia.

**P.N.D.** Este grupo tiene una visión periférica del Programa, aun con ello, aprecian la figura del A.A. como una estrategia, por un lado, indispensable para la



detección de los conflictos escolares y, por otro, para la resolución dialogada de los mismos entre iguales. Su marco de acción serían conflictos de baja intensidad, en los que resulta necesario intervenir en aras a prevenir consecuencias mayores.

Reconocen que su integración a la dinámica educativa contribuye a generar la responsabilización del alumnado y a mantener un ambiente escolar ameno que potencie, a largo plazo, la posibilidad de aprendizaje y rendimiento académico.

**A.A.** Los protagonistas principales del Programa, asumen que su función es la de *asistir a sus compañeros en las necesidades que les surjan*, muy en la línea de lo dicho acerca de los P.R., aunque enfatizando en menor grado la detección, información y derivación del conflicto. Consideran así, que su intervención directa es fundamentalmente preventiva, por lo que, en general, dicen asumir distancia en casos de violencia entre iguales.

El A.A. se compromete con sus compañeros, empatizando con sus sentimientos e inquietudes tras reconocerlos mediante el uso de técnicas de escucha, de comunicación y una disposición comprensiva-acrítica. En lo sucesivo, diseña estrategias de acción para responder satisfactoriamente a los requerimientos propuestos por cada caso, trabajando individual o conjuntamente con sus colegas, según lo amerite la situación, bajo la supervisión y guía de los P.R. En esta dinámica, su labor puede estribar, entre otras cosas, en acompañar a sus compañeros fuera o dentro del Instituto (alumno sombra), integrar los más excluidos o apartados (alumno amigo), promover la reflexión para la solución de problemas (counselling) o colaborar con los implicados en un conflicto a fin de arribar a un acuerdo (alumno mediador). En los dos últimos casos, es enfático y constante en limitarse a no dar la solución del conflicto, sino que debe solo motivar a sus compañeros a fin de que la encuentren personalmente.

Además, el A.A. debe ser discreto, procurando no esparcir las infidencias de las cuales se hace garante dentro de la escuela, y también debe dar el ejemplo, tiene una responsabilidad tanto con sus compañeros como con los profesores para la mejora de la convivencia.

**A.N.A.** El grupo, sin duda, más controversial dentro del proceso investigativo, finalmente no parece distar mucho de sus compañeros ayudantes en cuanto a la concepción del A.A. Esto por cuanto, si bien tienden a relacionarlo en mayor medida con la resolución de conflictos interpersonales, entienden que el A.A. es un compañero empático, que debe escuchar a los demás e intentar ayudarlos respetando siempre la confidencialidad. Tiene así la labor de integrar a los alumnos que se encuentran siempre solos, apoyarlos cuando tengan un problema y evitar el maltrato entre iguales.

**Familiares** Aun cuando los escuetos resultados cuantitativos arrojan un buen conocimiento del Programa y las funciones del A.A., consideramos más reveladoras las respuestas a la pregunta abierta otorgadas por los familiares, en las que clamaban por mayor información. Ante ello, es complicado responder qué significa la figura

precisamente para este grupo, aun cuando tenga, a priori, una disposición positiva a su impacto y permanencia en la dinámica escolar.

## **7.2. INTERROGANTE 2**

**¿Qué rol efectivamente cumple en el ámbito escolar? ¿Cómo colabora con la mejora de la convivencia?**

Todos los componentes e implicancias que las nociones que cada sector de la C.E. plantean sobre el A.A., se manifiestan de manera efectiva, en mayor o menor medida, en el ámbito escolar. El P.A.A. irradia una conciencia relativa a la importancia del cuidado de las relaciones interpersonales en el Instituto y desarrolla contenidos valóricos en la experiencia de sus agentes.

Teniendo esto en cuenta, ¿mejora la convivencia? Evidentemente, pues a pesar de los riesgos que la inadecuada conducta de los A.A. pueda generar o que la situación del Centro haya cambiado, haciendo menos evidente el impacto de su implementación, sin lugar a dudas propicia un espacio para la reflexión, la construcción de vínculos significativos y el progreso de una cultura educativa basada en la resolución dialogada de conflictos. Así también, estrecha, por lo menos, las relaciones entre el alumnado y el profesorado implicado, brindando oportunidades de interacción allende a lo académico.

Los alumnos participantes van generando así una sentido empático de comunidad, se promueve la preocupación entre compañeros al contar con un equipo en el que esta pueda ser expresada abiertamente con miras a un fin. Muchos compañeros, a pesar de no estar conformes con la propuesta en general, han sido asistidos por otros en casos de abuso o exclusión, reconociendo por ello una sensación de cobijo y respaldo. Por esto, la continuidad del Programa es indispensable, así como su perfeccionamiento, pues todas las acciones que en torno a él se realizan significan pasos cruciales en la formación de generaciones venideras más vinculadas entre sí desde el punto de vista socio-afectivo.

## **7.3. INTERROGANTE 3**

**¿Cuál es la impresión de la comunidad educativa respecto del programa, su implementación y su proyección a futuro?**

Gracias a la investigación, tuvimos el privilegio de conocer las discrepancias y encuentros que el P.A.A. genera en el IES La Caleta. No cabe duda que para la C.E. el Programa debe mejorar, sobre todo en su difusión, el mecanismo de selección, las reuniones quincenales de seguimiento y en la aplicación y contenidos del proceso formativo. En este último caso, es fundamental que los primeros en capacitarse sean los P.R., sobre todo, como ellos mismos ya lo han declarado, profundizando sus conocimientos en materia de resolución de conflictos e inteligencia emocional, para lo que podrían valerse del presente Informe en miras a fundamentar posibles postulaciones a fondos concursables que financien dicha necesidad.

Como sabemos, los mismos participantes ya han decidido continuar con el Proyecto y han tenido oportunidad de evaluar conjuntamente el P.A.A. del curso 2018/2019, ocasión en la que se expusieron los desafíos a sortear, así como las posibles vías para mejorarlo (p.81). En base a esto, teniendo en cuenta que aquello ocurrió con posterioridad a la finalización de las labores de investigación y por la coherencia de lo expresado con los resultados obtenidos en la misma, consideramos que nuestra intervención ha propiciado la reflexión en la C.E. sobre el Programa, colaborando así también con la inclusión, representatividad y participación, al brindar un panorama general de sus propias percepciones.

Ahora bien, nuestro trabajo no ha finalizado, a continuación presentaremos una reflexión final respecto a lo descubierto, en base a la cual erigiremos algunas propuestas de mejora desde nuestra posición.

#### **7.4. REFLEXIÓN FINAL.**

El A.A. planteado por el P.A.A. del IES La Caleta es un híbrido entre los sistemas de ayuda entre iguales desarrollados en el marco teórico, pues se adapta a las diferentes situaciones y asume cualquiera de los roles presentados según se requiera. De esta forma, se le asigna gran cantidad de responsabilidades de diversa índole, no plenamente delineadas en la planificación del proyecto y en la formación que implica.

A nuestro parecer, esto responde a una razón teórica y una práctica. Teórica, pues el modelo utilizado como base (Fernández et al. 2002), elabora precisamente una figura abierta y moldeable, colmada de funciones disímiles, a la vez que propone una formación focalizada principalmente a la resolución de problemas y conflictos interpersonales, sin abordar con profundidad otros conceptos igualmente esbozados. Por su parte, en lo práctico, el modelo otorga la flexibilidad suficiente para adecuar la figura del A.A. a las necesidades contextuales del Instituto, lo que se evidencia, por ejemplo, en la evolución que hubo de los fundamentos y lineamientos desde la primera fase del proyecto a la actual; así como facilita su puesta en marcha y mantención al no requerir de una capacitación tan especializada para formar a los alumnos participantes.

Siendo esto así, se espera que el A.A. del IES La Caleta sobre todo sea un *observador*, un detector no sólo de conflictos, sino también de las situaciones emocionales que puedan afectar a sus compañeros. Una vez cumplido eso, sus posibilidades de intervención son múltiples y, por lo mismo, inciertas, *haciendo que la efectividad del rol en gran medida dependa del perfil y cualidades personales del alumno que lo desempeñe.*

A nuestro parecer esto explica fundamentalmente dos cosas:

**1.- La impresión negativa que tienen los A.N.A del Programa:** Al ser tan difusas las líneas de intervención del A.A, lo son también las expectativas que respecto de ellas se tienen; siendo por lo tanto muy fácil que al enfrentarse unas con otras, solo

puedan vislumbrarse las acciones u omisiones que en el contexto de sus funciones haya realizado uno u otro A.A., dando origen a las consecuentes generalizaciones.

**2.- El hecho que muchos de los A.A. se sientan agobiados:** Sobre todo los más implicados con el Programa, posiblemente sea determinado por la gran cantidad y variedad de funciones que se le asignan expresa o tácitamente. Además, es difícil que cuenten con todas las herramientas suficientes para realizarlas, dado el limitado tiempo de formación, por lo que terminan no sabiendo cómo actuar o simplemente no haciéndolo; a la vez que tienden a asumir responsabilidad por conflictos o situaciones socio-emocionales de sus compañeros que claramente escapan a sus competencias.

A raíz del primer punto, se comprende la solicitud por parte de los alumnos, tanto ayudantes como no, para que los profesores tengan cierta injerencia a la hora de seleccionar a los A.A., entendiendo que, el perfil integral y multifacético que supone la figura, probablemente solo podría hacerse efectivo en la medida que el alumno o alumna tenga un carácter adecuado con el mismo de antemano. En este sentido, si bien se toman las medidas correspondientes de sustitución a posteriori, una vez que el A.A. contradice la expectativa para cualquiera de las aristas que implica su amplio campo de acción, corre el riesgo de ser criticado y perder la confianza entre sus compañeros.

Así, de no considerar viable su intervención directa en la elección de los A.A., los P.R. deberían enfocarse sin duda en la difusión del Programa en pos de clarificar sus funciones y campos de intervención en la C.E., pero antes, estas debieran determinarse tomando en consideración todas las nociones ya articuladas como respuesta a la primera interrogante de esta investigación, y, una vez hecho esto, enfocar la formación coherentemente con aquellas funciones a las que se les da prioridad.

En consecuencia, independientemente de lo que se espere del A.A. su preparación debe brindarles herramientas para que lo ejecute, por ejemplo, si se quiere que resuelva conflictos, pues profundicemos aún más lo que es la mediación directamente; si queremos que observe y detecte problemas de convivencia pues brindémosle más contenidos de lenguaje emocional y corporal para que lo intenten de mejor forma. Esto requiere necesariamente de tiempo, por lo que teniendo en cuenta su escasez, así como la alta exigencia que la labor docente supone, sería recomendable, por ejemplo, aprovechar las reuniones quincenales como instancias formativas, promoviendo el trabajo colaborativo de los A.A. y brindándoles más protagonismo.

Ahora bien, retrocediendo un poco y en relación a la difusión del Programa, otro factor relevante que determinó la impresión negativa de los A.N.A, fue la desinformación y el hermetismo que ellos creen que existe respecto al proceso de formación, así como a las reuniones periódicas que mantienen los A.A. El grupo de discusión evidenció cierta tendencia antagónica, la que descansaba sobre la incertidumbre y la falta de comunicación entre compañeros. Por esto, coincidimos con cierto sector del alumnado y profesorado, que proponen actividades interactivas entre los compañeros organizados por los A.A., así como la realización de una que otra

actividad o dinámica en la tutoría, para toda la clase, que otorgue alguna muestra de lo que será la formación definitiva.

Todo lo anterior, está planteado por cuanto creemos en los beneficios del Programa y consideramos que su actualización es fundamental para que estos sigan manifestándose. El pasado conflictivo del Centro ha cambiado gracias al compromiso de la C.E. por mejorar la convivencia, manifestado, entre otras formas, en la implementación del P.A.A. En tal contexto una figura amplia y dispersa en funciones era adecuada para abarcar una conflictividad desbordante, actualmente, con la mejora de la convivencia, la intervención del A.A. requiere mayor especialización para tener un impacto favorable en los alumnos; no es recomendable pintar los detalles de un cuadro con una brocha, es mejor tener pinceles específicos para cada trazo con el que queramos crear aquello que es, sin duda, una obra de arte: la convivencia escolar.

## **VIII PROPUESTA DE MEJORA.**

### **8.1. TIPOS DE A.A. SEGÚN FUNCIÓN.**

No obstante las reflexiones precedentes, consideramos que todas las funciones propuestas para el A.A. revisten de cierta utilidad, por lo cual, en pos de mantenerlas y asegurar su eficacia, proponemos que dentro de los mismos A.A. elegidos por cada curso, existan distinciones para cada uno, en atención a sus intereses y cualidades personales.

Entre otras, nuestra inspiración es el libro “Alcanzar la Paz” (Ury, 2000), en este se plantean diez caminos para colaborar con la construcción de una sociedad más dialogante y pacífica, incorporando el concepto del “Tercer Lado”, es decir:

*“...gente (de la comunidad) que, usando cierto tipo de poder (el poder de los pares) desde una cierta perspectiva (una base común), en respaldo de un determinado proceso (de diálogo y de no-violencia), apunta a un cierto producto (un triple triunfo)” (p. 40) o sea, “...una resolución que satisfaga las necesidades legítimas de los disputantes y al mismo tiempo las de toda la comunidad” (p.43).*

Entendemos, por tanto, que el P.A.A. y sus miembros son precisamente integrantes de este sector en la C.E. y como ya lo presentamos en el marco teórico, Ury plantea diferentes roles asignados para cada etapa en la escalada de conflictos. Entonces, nuestra propuesta es que cada una de las funciones que se atribuyan al A.A. se corresponda con cierto rol o personaje; Ury habla del “Maestro” o el “Constructor de Puentes”, pero nosotros podemos ser creativos y generar los nuestros, por ejemplo, recogiendo la identidad gaditana:





Fig. 10 El Nota “Gobies” elaboración propia. Fotografía de Fondo (Sánchez, 2018)

**Alice Quindoi. (Figura 11)** Compañera alerta e intuitiva, reconoce cuando alguien necesita ayuda, está triste, solo o quiere agarrarse a piñas. Tiene una gran capacidad de detección y conoce perfectamente a su grupo clase, por lo que sabe cuándo alguien requiere de la ayuda de un A.A. o un profesor. Puedes confiar en ella, aun cuando se dé cuenta de algo, siempre actuará con discreción y te consultará en caso de informarle a otra persona tu situación.

Como estos, pueden crearse muchos otros personajes, incluso pudiendo plantearse aquello como una actividad en las sesiones de formación. Con ello también los alumnos y alumnas internalizarán mejor los contenidos del Programa y las funciones que deben desempeñar.

En definitiva, los estudiantes podrán identificarse con un rol o personaje que se adecue a su carácter e intereses, recibiendo una pequeña pero relevante formación diferenciada para cada caso. En lo práctico, la distribución de tareas entre A.A. puede favorecer la organización de las intervenciones, así como el trabajo en equipo y la

**El Nota “Gobies” (Figura 10).** Se trata de un compañero empático, siempre dispuesto a escucharte activa y comprensivamente cuando lo necesites. Puedes confiar en él, pues no tiene interés en hablar con nadie más acerca de tus problemas, sólo en darte tranquilidad o una posibilidad de desahogo.

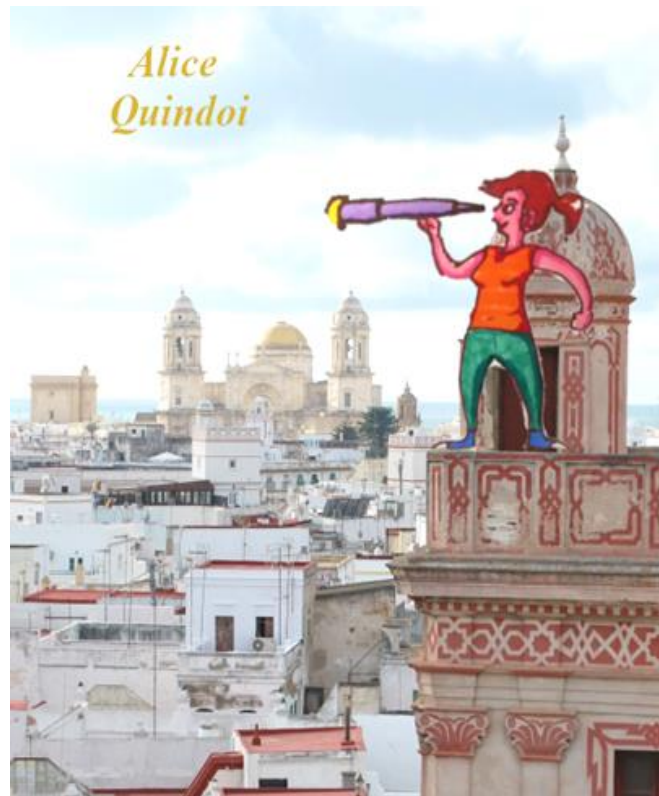


Fig. 11. Alice Quindoi. Elaboración propia. Foto de Fondo (El Blog de Larga 70, 2019)



coordinación entre A.A. de distintos niveles que hayan escogido personajes similares. A su vez, de darse a conocer tal categorización entre los demás alumnos, todos sabrán que esperar de cada A.A. y podrán requerirlo primordialmente en base a su función específica, sin perjuicio de colaborar de otras formas según la circunstancia.

## **8.2. MECANISMO DE SELECCIÓN: Entrevistas y Mejor Compañero.**

Este fue un aspecto que generó arduo debate en la C.E., por lo que consideramos relevante otorgar sugerencias. En primer lugar, coincidimos con los P.R. en que el Programa debe ser inclusivo, no elitista, y que no se trata de formar un grupo privilegiado de alumnos, por lo que debe estar en principio abierto a que los A.A. sean libremente escogidos por sus compañeros.

No obstante lo anterior, sería recomendable incorporar otra fase posterior en el proceso de selección, cuya finalidad sea la de ampliar la información sobre alguno de los candidatos elegidos, de estimarse necesario. En ella, se valorará su nivel de implicación, compromiso e idoneidad con el cargo. De no cumplir con lo esperado, el candidato podría ser excluido directamente, aunque sería mejor asignarle otras tareas diferentes a las de asistencia, integración o resolución de conflictos, las que podrían estar orientadas a organizar o liderar ciertas actividades recreativas, decorar el mural del A.A. u otras que surjan en el momento. (García et al, 2012), para lo cual podría conectarse con la propuesta anterior.

Por su parte, si no existe algo similar ya, podría incorporarse la figura del “Mejor compañero”. Se trata de un alumno que sus compañeros reconocen por tener buena disposición a ayudar a los demás y ser un nexo entre ellos en el grupo clase. Esta distinción se elegiría a final de curso por votación, recibiendo el alumno en cuestión algún tipo de premio, así como la posibilidad directa de actuar como A.A. el año siguiente, o incluso dirigir al equipo de A.A. en caso de crearse roles diferenciados. De tal manera, la responsabilidad sería más grande, la votación cobraría más relevancia y posiblemente se haga con mayor conciencia; todo ello podría a su vez incentivar directa o indirectamente mejores conductas entre los compañeros, en virtud de lo atractivo del cargo.

## **8.3. PROGRAMA DE ALUMNOS MEDIADORES.**

Consideramos que la intención de implementar un Programa de Alumnos Mediadores manifestada en el Plan de Convivencia (IES La Caleta, 2018), no debe desecharse e incluso podría comenzar a planificarse, teniendo en cuenta que el P.A.A. tiene un par de versiones de rodaje. La complementación de ambos planes importaría brindar la posibilidad de abarcar todas o casi todas las etapas del conflicto escolar por medio de sistemas de ayuda entre iguales: En la prevención del conflicto intervendrían los A.A. de 1º a 3º de la ESO, incluyendo dentro de sus funciones la de derivar casos a mediación; en cuanto a la resolución del conflicto, los Alumnos Mediadores serían los encargados de guiar el proceso de diálogo y negociación que culminaría de arribar algún

acuerdo. Posteriormente, la fase de cumplimiento podría volver a los A.A., los que podrían hacer seguimientos de los acuerdos en los casos en que estén involucrados alumnos de su clase.

El fomento de la colaboración entre los distintos niveles generaría una red formidable para gestionar las controversias entre alumnos y promover la responsabilización. Para lograrlo, sería indispensable contar con un formador externo, experto en técnicas de mediación, que deje en claro los procesos, procedimientos y principios que imbuyen tal labor. Ahora, teniendo en cuenta la falta de recursos, el Instituto podría valerse de alumnos practicantes provenientes de Másteres de Mediación o en Cultura de Paz, Conflictos y DDHH, por ejemplo de la Universidad de Cádiz, para que transmitan sus conocimientos a los alumnos.

Por su parte, implementar un sistema de mediación escolar supone modificar los procesos estructurados para dar respuestas disciplinaria por parte del Instituto, incluyendo una fase de mediación entre iguales con su respectiva casuística y establecimiento de requisitos para la validez de los acuerdos.

### **Comentarios finales.**

Quisiera agradecer encarecidamente a todos los miembros de la Comunidad Educativa del IES La Caleta de Cádiz, en especial a Jefatura de Estudios y Dirección, por permitirme realizar esta investigación, abriéndome las puertas del Centro y con ello lograr adentrarme en su cotidianeidad. Conocer los diversos e interesantes testimonios de todos los participantes fue una experiencia profunda y determinante para mi futuro. Creo que el IES La Caleta es un ejemplo de buenas prácticas educativas, sus profesionales están comprometidos con el desarrollo integral y bienestar de sus estudiantes, generando un ambiente cercano y afectuoso que brinda esperanzas en cuanto al desarrollo de una nueva , pero esencial forma de convivir.

## IX.BIBLIOGRAFÍA

Andres, S. y Barrios, A. (2006) *El modelo del alumno ayudante a discusión: la opinión de los alumnos participantes y sus beneficiarios.*, vol. 4, núm. 2, Almería, Universidad de Almería.

Aguiló, J. (2015). *El Arte de la Mediación*. Madrid. Editorial Trotta.

Bisquerra, R. (coord.). (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: Editorial La Muralla.

Comunidad Autónoma de Andalucía (2007). *Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía*. BOJA N°252, BOE N°20, 23 de enero del 2008. Disponible en <https://www.boe.es/buscar/pdf/2008/BOE-A-2008-1184-consolidado.pdf>

Consejería de Educación (2006). *El Programa de Acompañamiento Escolar en Andalucía: Orientaciones pedagógicas para su desarrollo*. Sevilla. Junta de Andalucía.

Consejería de Educación (2011). *ORDEN de 20 de junio de 2011, por la que se adoptan medidas para la promoción de la convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos y se regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas*. BOJA N° 132., Disponible en <https://www.juntadeandalucia.es/boja/2011/132/1>

Consejería de Educación (2018). *INSTRUCCIONES de 28 de agosto de 2018 de la Dirección General de Innovación y Formación del Profesorado para el desarrollo de la Formación en Centro para el curso 2018/2019*. Junta de Andalucía, disponible en <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portals/delegate/content/2f5d74a2-40c3-4013-82ff-bb865256c9c1/FC1819%20INSTRUCCION%2028-08-2018%20Firmada>

Cowie, H. y Fernández, F (2006). *Ayuda entre Iguales en las escuelas: desafíos y retos*. Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa. N°9 Vol. 4 (2), 2006.

Cowie, H. (1998). *La ayuda entre iguales*. Cuadernos de Pedagogía, N°270. Editorial Praxis.

Delors, J. (1996). *La educación o la utopía necesaria*. En Delors et al. *La Educación Encierra un Tesoro*. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI. Ediciones UNESCO.

El Blog de Larga 70 (2019). *La Casa de las Cuatro Torres*. Rescatado en <https://bloglarga70.wordpress.com/2017/03/07/ruta-por-cadiz-la-ciudad-de-las-torres/>

Equipo de Formación en Centro (2019). *Acta n° 4 de 13 de junio*. Cádiz. IES La Caleta.

Fernández, I.; Villaoslada, E. y Funes. S. (2002) *Conflicto en el centro escolar: El modelo de “alumno ayudante” como estrategia de intervención educativa*. Madrid: Catarata.

Fernández, I (2004) *Prevención de la Violencia y Resolución de Conflictos: El clima escolar como factor de calidad*. Madrid. Narcea.

Fuster, D. (2019) *Investigación Cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico*. Propósitos y Representaciones. Vol. 7 N°1. Disponible en <http://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/267>

García, J, Giménez, O, González, M, Grund, M., Lara, M. (2012). *Mediación en la Práctica: Manual de implantación de un servicio de mediación escolar*. Programa ARCE, España. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. España.

Hernández. R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. México. McGrawHill.

IES La Caleta (2018). *Nuevo Plan de Convivencia*. Cádiz. IES La Caleta.

IES La Caleta (2018). *Cuaderno del A.A. 2018-2019*. Cádiz. IES La Caleta.

IES La Pedrera Blanca (2004). *Alumnos Ayudantes y Mediadores: Programa de convivencia*. Presentación Power Point.

Jefatura del Estado (2006) *Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación*. BOE N° 106. Disponible en <https://www.boe.es/buscar/pdf/2006/BOE-A-2006-7899-consolidado.pdf>

Jiménez, V. (2012) *Estudio de Caso y su implementación en la investigación*. Revista Int. Investig. Cienc. Vol 8 N°1. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3999526.pdf>

Jiménez V. y Comet C. (2016) *Los estudios de caso como enfoque metodológico*. Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades Vol. 3 Nro. 2 ACADEMO. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5757749.pdf>

LACE (1999) *Introducción al Estudio de Caso en Educación*. © GRUPO L.A.C.E. HUM 109 (Laboratorio para el Análisis del Cambio Educativo). Facultad de CC. de la Educación. Universidad de Cádiz. Disponible en [http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/portal\\_social/index/assoc/miso1098/9\\_016.dir/miso10989\\_016.pdf](http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/portal_social/index/assoc/miso1098/9_016.dir/miso10989_016.pdf)

Lavilla, I. (2018) “*Cómo es la influencia de los juegos infantiles en la construcción de la Cultura de Paz? Investigación sobre la resolución de los conflictos en los juegos de los niños y niñas de un año*” Trabajo de Fin de Máster. Cádiz. Universidad de Cádiz.

López V. (2014) *Convivencia Escolar*. Apuntes Educación y Desarrollo post.-2015, N°4. Santiago. UNESCO. Oficina Regional. Disponible en

<http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/pdf/APUNTE04-ESP.pdf>

Martínez, P. (2006) *El método de estudio de caso: estrategia metodológica de investigación científica*. Pensamiento & Gestión N°20. Colombia. Universidad del Norte.

Maturana, H. (2004). *Transformación en la Convivencia*. Santiago. J.C. Sáez.

Oliva, J. (2012) *Estudio de caso sobre la cultura democrática en el IES La Caleta de la ciudad de Cádiz*. Trabajo de Fin de Máster. Cádiz. Universidad de Cádiz. Disponible

en <https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/17873/Oliva%20Alfaro%2C%20J.M.%202012%20-%20Estudio%20se%20caso%20sobre%20educacion%20democratica%20en%20el%20IES%20La%20Caleta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Parra, J. (2003) *La Educación en Valores y su práctica en el aula*. Tendencias Pedagógicas 8,2003. Universidad Autónoma de Madrid. Disponible en <https://revistas.uam.es/tendenciaspedagogicas/article/view/1830>

Pérez, E. y Gutiérrez, D. (2016) *El conflicto en las instituciones escolares*. Ra Ximhai, vol. 12 N° 3, México. Universidad Autónoma Indígena de México .

Pérez B. (2014) *Apuntes y Reflexiones sobre Cambio Social, Convivencia y Cultura de la Paz para la Educación*. Disponible en [https://www.researchgate.net/publication/261074886\\_Cambio\\_Social\\_Convivencia\\_y\\_Cultura\\_de\\_la\\_Paz\\_para\\_la\\_Educacion\\_Apuntes\\_y\\_Reflexiones](https://www.researchgate.net/publication/261074886_Cambio_Social_Convivencia_y_Cultura_de_la_Paz_para_la_Educacion_Apuntes_y_Reflexiones)

Reyes, P. y Hernández, A. (2008) *El Estudio de Caso en el contexto de la Crisis de la Modernidad*. Cinta Moebio 32. Disponible en <http://www.moebio.uchile.cl/32/reyes.html>

Rodríguez, G.; Gil, J. y García, E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Ediciones Aljibe.

Rodríguez Gómez, G. y Gómez Ruiz, M.A. (2010). *Análisis de contenido y textual de datos cualitativos*. En S. Nieto Martín (Ed.) *Principios, métodos y técnicas esenciales para la investigación educativa*. Madrid. Dikynson.

Sánchez, M. (2015) *Educación para la Cultura de Paz: Una aproximación psicopedagógica*. Colombia. Universidad Santo Tomás.

Sánchez, I. (2018) *La Caleta: guía de uso y disfrute de la playa de Cádiz por excelencia Un pequeño universo acuático dentro de la ciudad*. Rescatado en <https://www.traveler.es/naturaleza/articulos/guia-playa-de-la-caleta-cadiz-donde-comer-que-hacer-como-llegar/13411>

Savater, F. (2004) *El Valor de Educar*. Barcelona. Ariel.

Sime, D. (2006) *Las relaciones interpersonales desde el paradigma de la convivencia*. Revista Educación Vol.16 N°30 Disponible en: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/1800>

Stake, R.E. (1998). *Investigación con estudio de casos*. Madrid. Ediciones Morata.

Suares M. (2004) *Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. 1° ed., 4° reimp. Buenos Aires. Paidós

Trianes M. y García A. (2002) *Educación socio-afectiva y prevención de conflictos interpersonales en los centros escolares*. España Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado. Universidad de Zaragoza.

Tuvilla, J. (2004) *Cultura de Paz y Educación en Manual de Paz y Conflictos Granada*, Instituto de la Paz y los Conflictos. Universidad de Granada.

Ury (2000) *Alcanzar la Paz: Diez caminos para resolver conflictos en la casa, el trabajo y el mundo*. Buenos Aires. Paidós.



## **X. ANEXOS**

# **ANEXO I: DOCUMENTOS OBLIGATORIOS TFM**

## ANEXO I

### SOLICITUD PARA LA DEFENSA DEL TRABAJO FIN DE MASTER

El alumno

Apellidos: Garrido Petit

Nombre: Cristián Alejandro

D.N.I. /P.A.S. : C4CX7TN5N

Correo electrónico: cris.garridopetit@alum.uca.es

TITULACIÓN: Licenciado en Ciencias Jurídicas, Abogado.

**EXPONE:** Que cumpliendo los requisitos necesarios para poder realizar la defensa del Trabajo fin de MASTER, adjudicado por la Comisión de trabajo fin de Master del 20 al 30 de septiembre de 2019.

**TÍTULO DE MASTER INTERUNIVERSITARIO EN CULTURA DE PAZ, CONFLICTOS, EDUCACIÓN Y DERECHOS HUMANOS.**

**TUTOR/A:** Miguel Ángel Gómez Ruiz

**SOLICITA:** la defensa y evaluación del mismo, motivo por el cual hace entrega de dicho trabajo y los anexos correspondientes en formato digital (con las copias en papel solicitadas), depositándolos en el Campus Virtual (en el espacio habilitado para ello) en tiempo y forma.

Puerto Real, a 10 de Septiembre de 2019

  
Firma del Alumno



**ILMO. SR. PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ACADÉMICA DEL DEL MASTER**

Escuela de Doctorado de la Universidad de Cádiz

Máster Interuniversitario en “*Cultura de Paz, Conflictos, Educación y Derechos Humanos*”

Facultad de Ciencias de la Educación Campus Universitario de Puerto Real

Avda. República Saharaí s/n 11510 Puerto Real (Cádiz)

**ANEXO II**

El Dr. **Miguel Ángel Gómez Ruiz**, profesor de la Universidad de Cádiz, con docencia en el *Master en Cultura de Paz, Conflictos, Educación y Derechos Humanos*, en calidad de Tutor Académico del alumno: **Cristián Alejandro Garrido Petit**

HACE CONSTAR, que ha asesorado y supervisado la elaboración del Trabajo Fin de

Master titulado:

**Estudio de Caso del Programa de Alumnos Ayudantes del IES La Caleta de Cádiz**

Y da su VISTO BUENO para que se proceda al Acto de Defensa.

En Puerto Real, a 04 de Septiembre de 2019.

FIRMA

**GOMEZ RUIZ MIGUEL ANGEL - 75768342V**

Firmado digitalmente por GOMEZ RUIZ MIGUEL ANGEL - 75768342V

Nombre de reconocimiento (DN): c=ES, serialNumber=75768342V, sn=GOMEZ RUIZ, givenName=MIGUEL ANGEL, cn=GOMEZ RUIZ MIGUEL ANGEL - 75768342V

Fecha: 2019.09.04 19:02:54 +02'00'

### ANEXO III

#### **DECLARACIÓN PERSONAL SOBRE AUTORÍA PARA LA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO FIN DE MASTER**

D/Dña **Cristián Alejandro Garrido Petit** con Pasaporte **C4CX7TN5N**, estudiante del Master en Cultura de Paz, Conflictos, Educación y Derechos Humanos

Autor/a del Trabajo Fin de Master titulado: **Estudio de Caso del Programa de Alumnos Ayudantes del IES La Caleta de Cádiz**

**Declara** que se trata de un trabajo original e inédito como exigen las Normas de la Universidad de Cádiz. Así mismo declara saber que el plagio puede conllevar, además de penalización en la evaluación y calificación del trabajo, las medidas administrativas y disciplinarias que la Comisión de TFM determine en el marco de la normativa de la Universidad de Cádiz.

Puerto Real, 10 de Septiembre de 2019



Firma del interesado/a

Fdo. Cristián Garrido Petit

# **ANEXO II: DIARIO DE INVESTIGACIÓN**

# *Diario de Investigación*



*Instituto de Educación Secundaria la Caleta, Cádiz.*



**Profesores y cuerpo docente:** Piedras Preciosas.

**Alumnos:** Árboles y flores.

**Abreviaciones:**

Alumnos Ayudantes/Alumno Ayudante (**A.A**)

**Colores del texto:**



**Referencia directa o indirecta a las funciones de los alumnos ayudantes.**



**Referencia directa o indirecta a los valores de los alumnos ayudantes**



**Referencia a normas de comportamiento ético social o nociones morales específicas por parte del profesorado.**



**Referencia a normas de comportamiento ético social o nociones morales específicas por parte del alumnado.**



**Referencia a conductas que debiera asumir el profesorado según los A.A.**



### **13/3/ 2019 Taller de formación alumnos ayudantes.**

Primer día de práctica, la sesión comenzaba a las 16:00 hrs, no hubo tiempo de socializar previamente con los participantes, así que sólo conocía a dos de ellas, a propósito de una actividad con la organización en que soy voluntario realizada hace un par de meses.

El taller fue realizado en la biblioteca del establecimiento, antes de su inicio fui presentado a un par de profesores, a otros me acerqué directamente con tal de hacer notoria mi presencia y explicar por qué estaba ahí. Algunos se mostraban más cómodos con ella que con otros, por lo menos eso me hacían pensar sus miradas o saludos.

Decidí por tanto hacerme de una esquina, donde los alumnos no pudieran distraerse conmigo y pudiera tomar distancia de los profesores para poder tomar notas tranquilamente.

Los alumnos iban llegando poco a poco, mi primera impresión fue que existía buena relación entre el profesorado y el alumnado, bromeaban entre sí y la interacción era cercana; cierta parte de mí dudaba en todo caso de ello, pues podía ser sólo una disposición que se pretendía con la actividad.

Había doce profesores, más mujeres que hombres y los alumnos en total 17, pero variaban según el desarrollo de la sesión por retraso o salida anticipada.

Para comenzar, Esmeralda hizo una introducción, en ella explicó la presencia y dio cuenta de la mayor dificultad que experimentaban, la “rumorología”. A partir de ello, los profesores intentaron explicar el concepto y propusieron una actividad. (Anexo 1 a)



Se solicitaron 6 voluntarios, 5 salieron de la sala y al que queda se le cuenta una historia. Los voluntarios van luego pasando de a uno y se cuentan la historia que escuchan de parte del que la escuchó previamente. En general, los alumnos tienen buena disposición a participar y Esmeralda hizo parte de la actividad también.

La intención era dar cuenta del contraste que resultaba de la primera historia y el resultado del relato final. Lo narrado correspondía a su vez un conflicto, entiendo para retratar lo que comúnmente se plantea como rumor.

Una vez realizado el ejercicio, los profesores transmiten la conclusión: cómo es posible que se tergiversen los mensajes e intentan aterrizar esto con ejemplos, pero vuelven a la dinámica desorganizada. Ante ello interpelan a los alumnos preguntándoles qué es lo que se puede hacer en estos casos.

Alguno dijo que era mejor no contarle, otro que era preferible resolverlo en las reuniones periódicas y también se dijo que era relevante corroborar la fuente de la información, preguntando a quien te cuenta algo si está seguro de que alguien dijo algo sobre ti.

Los profesores instan a no aumentar los rumores, pues con ellos se generan más problemas. Ante su insistencia, entiendo que probablemente algunos alumnos ayudantes han propiciado que se difunda o aumente el cotilleo, agravando la situación.

Por otro lado se dice que un problema muy recurrente es que los alumnos llegan diciendo “que tal habla sobre mí o sobre mi amigo...” Lo que me hizo pensar que además de problemas de “rumorología” existían también problemas de paranoia en el alumnado.

En general, la dinámica era desorganizada y por ello tensa, los alumnos estaban sentados en sus pupitres de a dos, mientras los 12 profesores de pie intentaban darles lineamientos sobre cómo lidiar con estas situaciones. Algunos con tono de regaño, otros en uno más motivador, pero en general disperso, además de interrumpirse entre ellos.

Rubí y Esmeralda improvisaron un juego de roles en el cual pretendían un conflicto que podía llegar a la agresión física. Ante ello se preguntó a los alumnos qué forma de actuar era la más apropiada. Uno de ellos opinó que siempre hay una de las personas involucradas en el conflicto que es la primera agresora, por lo que era necesario detenerla a ella; otro propuso escuchar las dos versiones y otro que en esos casos era mejor delegar la responsabilidad en el profesor, atendido el nivel al que llegó la disputa. [En respuesta, los profesores recalcaron la importancia de la observación para prevenir la violencia como una función del alumno ayudante.](#)

En ese contexto, a una alumna (**Palmera**) [no le parecían mal los rumores, en general, porque eran habituales en su forma de actuar.](#) Los profesores pasaron varios minutos intentando convencerla de lo contrario, pero sin mayor éxito.

Me pareció interesante el hecho que los profesores constantemente preguntaban a los alumnos “qué debemos hacer”, como esperando que ellos se dieran intuitivamente la formación o como si en verdad ellos quisieran saberlo pues no lo tenían claro, ninguna de las respuestas eran completamente acertada y más de alguna era respondida con una frase en tono de regaño. En eso, algún profesor planteó que el patrón conflictos más común era entre personas que siempre estuvieron enemistadas u otras que fueron amigas pero que algo las distanció.

Súbitamente pasamos a una segunda actividad, la cual se trataba de leer la Historia de los 3 filtros de Sócrates (anexo 1b). Una pareja mixta de voluntarios se levantó para leerlo en voz alta, una profesora (Onix), preguntó: ¿Quién quiere ser Sócrates? A lo que el alumno varón (Arce) respondió inmediatamente “¡Yo!”. La profesora se sorprendió y dijo: ¡No! Tú no, ella va a ser Sócrates. Si bien esto se tomó en tono de broma, me dio la impresión que aquello estuvo influenciado por cierta idea de reivindicación feminista, puesto que Sócrates era el personaje más distinguido en el relato y no le pareció apropiado que el chico en este caso tomara su rol, aunque no estoy seguro, puede que la profesora más bien haya reprobado su imprudencia.

Los alumnos leyeron la hoja que se les entregó en clave de diálogo y una vez hecho esto, volvieron a sus asientos. El relato consistía en la aplicación de tres filtros ante la pretensión de alguien de contarte algo sobre otra persona. Una vez planteado, la actividad vuelve a ser desorganizada, todos intervienen a la vez y, en general, los profesores insisten en

otorgar formas de acción, basadas en el relato, en contra de lo que piensan un par de alumnos que no están de acuerdo.

A mi parecer, en principio, me parece improductivo otorgar estos métodos de acción teórica que en la práctica nadie utiliza, probablemente ni siquiera los mismos profesores. Por ello se generan discrepancias, pues no es un lineamiento trabajado y ni siquiera se puso en práctica en ese momento. Noté, por su parte, que había un buen grupo de profesores y alumnos que no intervenían.

Llegamos a la tercera actividad (anexo 2), donde se proyectó una diapositiva que contenía diversas afirmaciones, cada cual asignada a un número. La idea era que los alumnos reflexionaran sobre ellas y eligieran con cuáles se sentían identificados.

Las más populares eran la 3 “a veces se me escapa algún insulto o algún “cate””, la 5 “noto rápidamente cuando alguien lo pasa mal” y la 6 “me siento incómod@ cuando hablo con gente con la que no tengo confianza”.

Se pide encarecidamente cortar con los insultos y cates, los profesores aseguran que los alumnos ayudantes deben diferenciarse de los demás, sobre todo en patrones de comportamiento, los cuales deben basarse en cierto bagaje valórico que no está todavía muy claro. Ante ello, algunos alumnos (**Fresno y Palmera**) se resisten a esta posibilidad de no poder insultar ni pegar, pues entienden que hay casos en que los insultos no suponen mala intención o son prácticas habituales. En todo caso, estos alumnos son los que se ven, a priori, menos comprometidos con el taller.

A propósito de ello, me parece relevante dilucidar si acaso el rol que se les propone a los alumnos y sus implicancias pueden afectar su propia socialización, en el sentido de coartar su interacción con el resto del alumnado.

Sin embargo, esta base valórica ambigua se delimita un poco más, pues se presentan en una diapositiva los valores que deben sustentar la práctica del alumno ayudante; a saber: **Disponibilidad, Respeto, Compromiso, Solidaridad y Confidencialidad**. Quizá faltó agregar la idea de reparación, aunque creo también que es bastante información.

Posteriormente, se trató la función del alumno ayudante a través de una analogía que representaba los ingredientes y su justa medida como el medio necesario para preparar una pizza perfecta. En esta etapa sentí que muchas de mis dudas respecto a la delimitación de las funciones y valores de los alumnos ayudantes eran parcialmente resueltas con un marco teórico.

Así la función del alumnado ayudante en proporciones era:

40% detectar posibles conflictos y tratarlos en las reuniones.

20% Escuchar activamente.

15% Acoger al alumnado.

10% Informar sobre la ayuda que pueden ofrecer.

10% Difundir ayuda.

5% Derivar aquellos casos en los que no sepamos cómo actuar.

Se pidió a los alumnos asignar las funciones a los porcentajes y creo que, por lo menos, algunos alumnos son conscientes de ello, además del principio de imparcialidad. Por su parte, se insistió en el principio de confidencialidad, el cual implicaba no difundir las intimidades que a ellos llegaban.

Pasamos así a la última actividad, se trataban de casos los cuales los alumnos debían resolver en grupo (anexo 3). Se forman así 5 grupos de tres alumnos por los profesores, tras lo cual se les dio tiempo para conversar y trabajar los casos. En eso, una profesora (Jaspe) se acerca a conversar conmigo y me comenta que usualmente los conflictos declinan en la medida que los alumnos avanzan en el proceso educativo. Pero que los alumnos parecieran tener conflictos con la neutralidad e imparcialidad en su quehacer.

Paralelamente, los alumnos trabajan, pero algunos no parecen muy compenetrados entre sí. Se pasa a tratar entre todos el caso 3, el cual trabajó un grupo, relativo a una chica a la cual le hacen bullying. Algunos alumnos no tienen interés en participar; lo más probable es que su elección como alumno ayudante haya sido determinada por criterios de popularidad u otras formas de liderazgo. Uno de ellos, **Fresno**, incluso se retiró de la sesión anticipadamente, los profesores parecían impotentes ante sus ganas de no seguir ahí, pero a su vez noté cierto alivio, pues él dificultaba las dinámicas.

Los alumnos daban sus impresiones y posibilidades de acción frente al caso, en general, se enfocaban con los alumnos que molestaban a la compañera. Decidí hacer una intervención, les propuse que también podía ser buena idea conversar con el grupo de amigos de la chica molestada, pues el relato decía que los tenía, con tal de formar un grupo de contención que la protegiera o consolara cuando vinieran los otros chicos asegurando su comodidad. Varios alumnos voltearon a escucharme y, en principio, creo que valoraron mi comentario, incluso una profesora en una intervención posterior hizo una referencia positiva al mismo.

Procedimos así a tratar el Caso 4, pero no dio mucho tiempo antes de que se acabara el tiempo de la sesión. Quedaron en seguir trabajando en las sesiones por nivel que se celebran cada quince días.

Me despedí de algunos profesores, pero no hubo mayor conversación posterior. En resumen, concluí que algunas de mis tareas estaba en determinar las vías de comunicación y las funciones de los alumnos ayudantes, buscar formas de mantener su socialización a pesar de éstas, evaluar su función en el resto del alumnado, los docentes y los apoderados; proponer planes de acción e intervención y cambios en el manual de convivencia.

### **19/3/2019 Reunión de evaluación con alumnos de segundo.**

Llegué con los cinco minutos de retraso que me regaló el bus por parar a menudo cargando y descargando gente con mucha paciencia, la sesión se llevó a cabo en una sala contigua a las oficinas de Dirección y Jefatura de Estudios, la cual me pareció un poco estrecha atendiendo a la cantidad de participantes.

Por llegar tarde, las profesoras y alumnos al parecer no sabían que estaría ahí, pero de todas formas me incluyeron. Fresno me quedó mirando un buen tiempo y los profesores, una vez instalado, prosiguieron con la sesión como si yo no estuviera.

Hablaban de una alumna en particular, la cual no estaba presente en la sala y con la que era difícil socializar. No supe cuál era la necesidad original de intentar interactuar con ella, pero uno de los alumnos, **Sauce**, dijo que un amigo le contó que una vez la vio en la calle con su padre y éste la agarraba fuerte del brazo de manera violenta, tratándose así de un posible caso de maltrato intrafamiliar.

En general, muchos alumnos y las profesoras intervenían desorganizadamente dando impresiones respecto al caso de esta alumna. **Roble** intervino y aseguró que conocía al hermano de ella, el cual no presentaba cualidades que hicieran atisbar un problema intrafamiliar.

En intervenciones intercaladas a los comentarios de los alumnos, Jade ponía constantemente en la mesa el tema de los rumores y cómo debían resolverlos. Era un tono de regaño, supongo que algunos alumnos tienden a cotillear y por ello los profesores podrían estar un poco frustrados. De todas maneras, las profesoras continuaron en esta dinámica de pedirle respuestas alumnos sobre lo que podrían hacer.

Paralelamente, intentaban estructurar estrategias para abordar la situación como alumnos ayudante y reconocer la posibilidad de abuso. En este punto el enfoque me pareció bastante arriesgado, pues ahora hay un grupo de chicos y chicas que por lo menos creen que esta alumna es maltratada, e intentarán interactuar con ella con la finalidad de comprobarlo. Esto que es un trabajo especializado y meticuloso que le corresponde a un psicólogo o educador social, intentará ser afrontado por chicos de secundaria.

Los alumnos y profesoras reconocen que la interacción con esta alumna es difícil, algunos dicen que deberían acercarse e intentar obtener la información de manera indirecta. Por su parte, **Araucaria**, intentó aterrizar las intenciones asegurando que lo único que podían hacer como A.A. era ofrecerle su ayuda a ella, toda vez que necesitara contar con ellos.

Otro alumno, **Roble**, dijo conocerla de antes, pues fueron al mismo colegio de primaria pero en cursos diferentes (al parecer la alumna era de tercero de la ESO, es decir, un curso superior) y aseguró notar el cambio en su actitud una vez que llegó al IES Caleta.

Creo que los chicos no se ven necesariamente cómodos con el tema. **Sauce**, tendía a mirar absorto el brillo de la mesa, buscando algún universo que lo redima de haber cotilleado. Parecía arrepentido de haberlo hecho y a menudo se justificaba frente a las docentes, pues estos insistían en que no debían transmitir rumores. Esto último me pareció contradictorio, pues por una parte sermoneaban a los alumnos, haciendo referencias someras al relato de Sócrates, con que no debían fomentar ni transmitir rumores, pero por otro excusaban a Sauce de hacerlo por considerar que tal noticia era de relevancia. En definitiva, pareciera que las profesoras determinan la utilidad del rumor.

En todo caso, las docentes intentaron dilucidar si acaso lo contado tenía probabilidad de ser cierto o no, preguntando quién lo había dicho y dejando en claro que también podía ser una tergiversación de lo ocurrido por parte de tal persona.

Conté 9 alumnos (4 mujeres/5 hombres) y 3 profesoras (Jade, Ágata y Turquesa, mientras seguíamos hablando de la alumna en cuestión, **Mandarina**, dio un testimonio acerca de una experiencia que tuvo fuera de ella en clases, que no aportaba más que insistir en su forma inusual de socializar. Araucaria intervino nuevamente, pero la interrumpió Fresno, pues a éste le molestaba que hablara tan bajo, como escondida.



Antes de intentar pasar a otro tema, la sesión se estancó, pues las profesoras notaron que los alumnos sólo estaban divulgando más rumores y los instaron a filtrar sus comentarios antes de exponerlos en grupo. Llamaban así a seguir un cierto procedimiento previo al planteamiento de temas, el cual no parecía estar determinado y que atendía más a un cierto sentido común confundido con esta ambivalente valoración que a mi parecer los profesores hacen de los rumores que cuentan los alumnos.

Me pareció relevante intentar identificar aspectos culturales de la socialización con tal de no prejuizar o hacer conclusiones apresuradas, puede que ciertas maneras de interactuar son más ajenas que perniciosas o beneficiosas. Por lo que también podrían incluirse ciertas conductas en pos de mejorar la socialización en vez de perder energía en combatirlas.

Se iban a tratar los casos no trabajados en la reunión de formación, pero los profesores decidieron preguntar si acaso había pasado alguna otra cosa. Araucaria planteó un conflicto con el profesor de educación física, el cual compartía con por lo menos un par de alumnos. Ella aseguró “es machista”, ya que en una ocasión un alumno, posiblemente Fresno, le dio un pelotazo a otra alumna, a lo que ella quiso tomar revancha. El profesor les dio a cada uno un parte diciendo: “tú tienes parte por el pelotazo y tú por niña”; lo anterior era un ejemplo de otros comportamientos de tal índole.

Algunos alumnos concordaron con la forma polémica de ser de este profesor, pero otros aseguraron no haber tenido malas experiencias con él o notar en él discriminación de género. En general no parecía tener buena evaluación el grupo.

Las profesoras dijeron que ellos no podían hacer prejuicios respecto al profesor, que ellos no eran llamados a valorar su forma de enseñar o de ser. Jade los instó a ser sinceros y las profesoras aseguraron que ese no era el rol del alumno ayudante. Personalmente creo que intentaban protegerlo, aun cuando aseveraban haber escuchado tanto comentarios buenos como malos de él, insistiendo en que los alumnos “prejuizaban” las formas del profesor y omitiendo las acciones con que los alumnos fundaban sus apreciaciones.

Por su parte, nuevas quejas llegaban, ahora el profesor les sacaba fotos durante las clases sin su consentimiento, a lo que las docentes llamaron a que se responsabilizaran directamente y enfrentaran al profesor, sin plantearse siquiera la idea de evaluar el caso en el departamento correspondiente y conversarlo entre profesionales.

No había una comunicación constructiva, las docentes se escudaban de las críticas y aseguraban que la reunión no estaba para tratar dichos temas. Los alumnos parecían intentar cooperar, pero las profesoras remarcaban que lo que hacían era incorrecto o erróneo, y en esos sermones los alumnos aguardaban que sonara la campana libertadora. El clima de la reunión era bastante tenso y estresante, la dinámica podría tender a desalentar a los alumnos a plantear sus inquietudes y sin lugar a dudas perder confianza en el proyecto, además del cuerpo docente.

Las profesoras no proponían líneas concretas de acción, sino que se concentraban en remarcar las falencias del alumnado ayudante. Hicieron referencias a que éstos deben ser agentes para detectar y evitar conflictos, pero no sé hasta qué punto están delegando su propia responsabilidad en ellos. Finalmente, campana, libertad y actividades sin realizar.

Acabada la sesión, fuera de la sala, Ágata se acercó y me pidió mi apreciación sobre la reunión. Le dije que era muy pronto para sacar conclusiones y que prefería observar más antes

de emitir juicio. Ella parecía frustrada, decía que intentaban airadamente que los alumnos no cotillearan pero que no había forma. Le respondí que sí la había, que entendía el nivel de estrés que supone la actividad docente en el ámbito escolar, pero que podían aplicarse estrategias para mejorar el proyecto. Ella fue amable y se despidió con una mirada inquisitiva.

Acto seguido fui a la oficina de Rubí, quién me preguntó también qué me había parecido. Le dije que nuevamente que poco podía opinar, pero ante una ligera insistencia le comenté que el ambiente se notaba bastante tenso. Ella me comentó que podía ser que algunos profesores todavía están adecuándose al programa y se requieren probablemente pautas para llevar a cabos dichas sesiones.

### **20/03/2019 Reunión del comité de convivencia**

Esta reunión se realizó en la oficina de **Rubí**, en principio, donde participó esta misma, además de dos educadoras sociales, **Amatista** y **Ámbar**, la encargada del comité de convivencia **Ónix**, y **Esmeralda**, que se sumó posteriormente.

Primero llegó Amatista, Rubí me presentó y ella me saludó cordialmente, posteriormente llegó Ámbar, que se extrañó con mi presencia, tuve que presentarme y explicar cuál era la razón de mi asistencia a la reunión, no me pareció que existiera de su parte una espontánea bienvenida.

En seguida pusieron manos a la obra y evaluaron los casos de alumnos que ameritaban amonestaciones, en los casos de inasistencias y retrasos. *Por otro lado, se refirieron a un alumno el cual no estaba siendo integrado en el curso, por lo que requerían interactuar más en profundidad con los alumnos en cuestión, así que decidieron contar con los alumnos ayudantes.*



Hablaron también de incumplimiento, por un grupo de alumnos, de las sanciones establecidas a raíz de retrasos constantes, que consisten en venir por la tarde al colegio a realizar actividades académicas. Incluso, ya tenían sanciones acumuladas.

Mientras ellas discutían los casos, noté que tenían un buen grado de conocimiento de los alumnos, pareciera lograrse una interacción cercana entre docentes, educadores y alumnos. Algunos casos de mayor complejidad en cuanto a comportamiento de los alumnos se derivaban a Ámbar, quien se reuniría con ellos en sesiones privadas. Ello ocurrió con un caso de absentismo escolar, donde se atribuía como factores relevantes la relación del alumno con su madre y sus amigos.

En tal contexto, conversaron respecto al caso de un alumno repitente, atribuyendo su dificultad en el proceso académico a la disposición de los padres, por lo que supongo existe un proceso de evaluación de esas interconexiones. Sin embargo, noté cierto desconcierto a la hora de hacer efectiva las sanciones, pues no se cumplían o no generaban las consecuencias deseadas, me pareció que no había mucha capacidad creativa ni resolutive ante dicha problemáticas.

Por su parte, trataron un conflicto entre un profesor (profesor de educación física de nuevo) y una alumna que subió un video a sus redes sociales en donde lo insultaba (si acaso entendí bien), lo calificaron de suma gravedad y entre las sanciones se preveía la suspensión por varios días.

Ámbar repentinamente debía abandonar la reunión, pues su labor ya fue delimitada, me deseó una buena estancia en el Instituto y puedo decir que al final me brindó formalmente una cordial bienvenida.

Unos minutos más tarde llegó Esmeralda, que también es parte del Comité, y con ella se terminaron por determinar las amonestaciones a los alumnos, pues se planteaba más severa que Rubí. En general, todas concordaban en las sanciones a aplicar y éstas eran determinadas según el perfil del alumno, pues con unos ciertas medidas no serían igual de efectivas que con otros y, por último, concluyeron que los retrasos eran hasta el momento la mayor dificultad con la que lidiaban.

### **21/3/2019 Reunión de evaluación con alumnos de primero**

En esta ocasión llegué un poco antes, esperaba fuera de la sala en la que se realizaría la reunión a que llegaran los alumnos y el profesor. Un par de ellos ya estaban ahí, noté que mi presencia les agradaba, aproveché por preguntarle a uno de ellos, **Abedul**, cuántos alumnos ayudantes eran. Él me comentó que en primero eran 12, pero que ahora sólo vendrían 6.

En eso de una sala contigua apareció el grupo de chicos con los que trabajé una actividad por la APDHA, donde hago voluntariado, que consistía en componer una canción. Los chicos estaban sorprendidos y contentos por mi presencia, noté que los de primero al ver esto quedaron un poco descolocados, pero con una buena impresión.



En breve llegó el profesor y nos sentamos alrededor de mesas que los alumnos juntaron. La sala era más grande que la anterior, en donde se realizó la reunión de segundo, lo cual resultó mucho más cómodo. El profesor, **Cuarzo**, inició la sesión pero antes hizo referencia a mi presencia, solicitándome que me presentara. Lo hice, dije mi nombre y a lo que venía, creo que la mayoría se intrigó, pero no me sentí rechazado, al contrario.

El profesor comienza por hablar del taller de formación de la semana anterior e interpelló a aquellos alumnos que no asistieron, además de tratar directamente con uno de ellos, **Pino**, que al parecer estaba presentando problemas de conducta. Por esto último fue regañado, se hizo latente que no se estaba comportando como lo ameritaba el ser alumno ayudante y **que debía tener en cuenta que fueron escogidos por sus compañeros para desempeñar ese rol**. Nuevamente está esta noción valórica y lineamiento ético presente en el discurso del profesorado, las cuales todavía no puedo totalmente identificar en cuanto a sus implicancias.

Por su parte, los alumnos que faltaron se excusaron por enfermedad o por tener que resolver otros conflictos personales. Esto último me pareció interesante, puesto que **Olmo**, dijo haber tenido un conflicto con un compañero de curso y aseguró haber estado resolviéndolo mientras se hacía el taller, por eso no asistió; Cuarzo dejó el tema para más adelante, pero noté que se esperaba también algo de él por su calidad de alumno ayudante en el tratamiento de sus propios problemas.

También, Cuarzo estaba interesado en conocer los problemas que los alumnos veían o tenían, además de saber cómo habían intentado solucionarlo, planteando el tema de “qué tienen que hacer los alumnos ayudante”. Acto seguido, solicitó a los alumnos que participaron del taller narrar lo ocurrido; Abedul, que a mi parecer está muy comprometido con el proyecto, relató lo que se trabajó, dando cuenta del énfasis que se hizo en la “rumorología”.

Cuarzo repasó tal concepto y también el método de acción propuesto, es decir el modelo teórico de los filtros de Sócrates. En esta ocasión, Cuarzo lo aterrizó de mejor manera, realizando asertiva y espontáneamente un juego de roles con uno de los alumnos. El profesor hacía las preguntas con que Sócrates evitaba o neutralizaba los rumores de una forma más cotidiana y asequible en comparación al texto presentado, lo cual a la larga le dio mayor coherencia al mensaje.

Luego, se hizo referencia a los valores de los alumnos ayudantes, remarcando además que algo muy relevante es la percepción de que algo va mal para luego intervenir antes de que se agudicen los conflictos (personalmente lo resumo como la primera función de **detección**)

Una vez dicho eso se trató un caso específico, Cuarzo habló de un alumno molestado por otros compañeros, pues supuestamente se había cagado. Creí entender que en verdad simplemente se ensañaron y éste no pudo soportarlo al punto de empezar a llorar, si mal no recuerdo. Acto seguido, Cuarzo preguntó sobre las formas de intervención y recomendó no dar nombres mientras se hablaba de la situación.

En lo personal, estaba interesado en identificar el enfoque que los profesores esperan de los alumnos ayudantes y mientras reflexionaba me daba cuenta que Pino y Abedul constantemente se distraían con mis notas. Intenté no llamar su atención y me hice el desentendido.

En general, las impresiones de los alumnos tendían a dar estrategias para parar el bullying y Cuarzo dio una norma social con contenido ético referida a la inclusión en la broma, para que sea tal “**todos deben reírse**”. Los alumnos ya tenían conocimiento de la idea, por lo que probablemente fue tratada en una sesión de evaluación y/o formación anterior.

Por su parte, Cuarzo aseguró que otra función de los A.A. era ser mediadores entre sus compañeros para resolver los conflictos, siendo esto más bien un comentario de éste, pues luego me di cuenta de que seguía un esquema. De acuerdo a esto último, la segunda función era a la de derivación, en los casos donde los A.A ya no tenían injerencia, haciendo hincapié a propósito de los temas tratados en que “**no podemos obligar a nadie a ser amigo de otro.**” La función siguiente fue la de acoger al alumnado, la cual pareciera ser la menos ambigua de todas.

Luego, Cuarzo quería seguir trabajando los conflictos que ellos tenían y retomó el de Olmo, que tuvo una discrepancia con otro alumno, a lo que el profesor le preguntó si actuó como mediador. Él pareciera haber respondido que sí y ante ello me pregunté si estaba claro

acaso qué es un mediador, cuáles son los principios que sostienen su quehacer y cuáles son sus métodos de acción, además de si tal formación se entrega o se quiere entregar realmente a los alumnos. De todos modos, teniendo en cuenta sus comentarios, sin perjuicio de los alumnos que casi no participaban, me parece que los presentes tenían más o menos una idea clara de sus funciones.

Posteriormente, procedieron a tratar casos que no alcanzaron a trabajarse en el taller de formación, partiendo por el de un A.A que no estaba realizando bien sus funciones (caso 4 anexo 3). Tras la lectura del caso, el profesor preguntó por propuestas para actuar, una alumna opinó que sería mejor hablar con él directamente y hacerle notar sus actitudes; Cuarzo cuestionó su estrategia por ser muy confrontacional a través de preguntas en un tono jocoso. A otro le parecía mejor hablar con los amigos de éste pues les haría más caso y a Abedul le pareció apropiado abordarlo en grupo como alumnos ayudantes, lo que nuevamente Cuarzo cuestionó haciendo notar una posible estrategia de intimidación.

De esta manera, Cuarzo reformulaba sus dichos con gran habilidad, parafraseándolos con tal de que utilizaran un lenguaje menos conflictivo. Me pareció que la dinámica era ágil y los alumnos parecían motivados en solucionar los desafíos propuestos, así como compenetrados con la línea valórica y ética del profesor, también hizo participar a aquellos que habían permanecido en silencio aplicando luego el mismo método. En definitiva, lo que obtuvo mayor consenso fue tratar el conflicto con el compañero en una reunión de evaluación de manera conjunta y abierta, incluso sin la presencia de Cuarzo, lo que me da cuenta, por un lado, de cierto reconocimiento del principio de horizontalidad y, por otro, de la necesidad de contar con cierta intimidad para resolver discrepancias.

Cuarzo a su vez propone la entrega indirecta de mensajes, por ejemplo a través de un ejercicio por medio del cual se cuenta una historia con la que cierta persona pueda reconocerse y darse cuenta de sus actitudes. Los alumnos recuerdan que una actividad de tal manera se llevó a cabo en un taller anterior con éxito.

Cuarzo sabe utilizar el humor como herramienta para transmitir su mensaje a los alumnos y, mientras repasaban las conclusiones a las que llegaron en grupo, **enfaticó en el valor de la empatía, aseverando: “nosotros no somos jueces”, “no somos dueños de la verdad”**. En ese contexto, recomendó que lo mejor sería comenzar preguntándole a alguien si acaso quiere hablar del tema, recalcando por su parte la idea que los A.A deben **“atajar el conflicto en su raíz y no esperar que crezca”**.

Se pasó a tratar otro caso de un alumno molestado (caso 5 anexo 3), una vez presentado el profesor pacientemente esperó y escuchó las impresiones de los alumnos, para luego hacer notar por medio de preguntas nuevamente el enfoque conflictivo que algunos proponían.

Se planteó luego un tema interesante, pues Cuarzo propuso valerse de la ayuda de sus propios amigos, a lo que una de las alumnas comentó algo así como sabiendo ellos que era alumna ayudante quizá no se sentirían animados a colaborar en algo que no les corresponde. Ante ello Cuarzo respondió que uno escoge sus relaciones según sus propios valores e intereses, por lo que probablemente sus amigos compartirían los suyos y se mostrarían proclives a acompañar en actividades que supongan actos de socialización empática (son mis interpretaciones de sus dichos obviamente). **Luego, con el desarrollo de la conversación, se hizo**

hincapié en lo positivo de la diferencia de opinión entre amigos, reconociendo los alumnos que las discrepancias eran formas diversas de actuar que podrían enriquecer.

La campana del descanso comenzó su pregón y el profesor hizo un llamado final a “tener las antenas puestas” para reconocer conflictos. Así, una vez que los alumnos se fueron, Cuarzo me dijo “espero que te haya sido de utilidad”, a lo que asentí para pedirle luego si podía hacerle unas breves preguntas.

Confirmé con él que el programa se había implementado nuevamente hace un par de años y supe que él fue uno de los profesores que participaron en él en su primera implementación el año 2003. Me confirmó a su vez que había profesores nuevos en esta formación, reconociéndolo como algo positivo. De esta manera, pude identificar alguna diferencia entre un docente más experimentado en el programa o en proyectos similares con aquellos que están aún acomodándose a su impartición, sobretodo en relación a la interacción con los alumnos y en la estructura de las reuniones de evaluación.

### **27/03/2019 Reunión con tutora profesional**

Un Levante furioso azotaba Cádiz y podía notar tanto en mí como en el resto de la gente un ánimo frenético e impaciente, parecía que todo tendía al mal humor. De todas formas, había llegado al Instituto con tal de reunirme con Rubí, para que firmara los documentos de prácticas y pudiera responderme algunas dudas.

Mientras esperaba que llegase a su oficina, vi como Topacio, profesor del programa, tenía una discusión con un alumno, el cual parecía bastante molesto. Ello ocurría mientras Roble sacaba libros de su casillero, dándose cuenta del conflicto y esperando inmóvil, como aguardando su clímax para intervenir o simplemente sorprendido por el nivel de agitación que la situación planteaba. Otro hombre llegó y actuó como intermediario entre el profesor y el alumno, instándolos a todos a ir a sus respectivas clases. Incluso Roble, que poco tenía que ver, se llevó un regaño por estar aún en los pasillos.

En eso llegó Rubí, estaba bastante ocupada, pero una vez que pudo atenderme el ambiente se apaciguó. Leyó el documento de prácticas y procedió a firmarlo, por su parte, le comenté la necesidad de venir a observar la convivencia escolar durante los recreos, ante lo cual no puso ninguna dificultad. Además, me explicó la forma en que se distribuía el personal y el alumnado en las instalaciones para esos efectos habilitadas.

Por su parte, me dijo que el programa de A.A constaba de 30 alumnos y 13 profesores, de estos últimos, aseguró que sólo ella y Esmeralda estuvieron en la primera implementación el 2007, a lo que le recordé de Cuarzo el cual me dijo que también fue parte de ese proceso; ella me dio la razón.

Le pregunté también si los A.A se mantenían durante su proceso educativo, es decir, si los alumnos de primero, por ejemplo, seguían siendo tales en los años sucesivos. Ella me dijo que no, que no se repetían en su labor con tal de que fueran más los alumnos que participaran del programa y compartieran sus valores. Además, los A.A de años anteriores cooperaban con el proceso formativo, por ejemplo, asistiendo a los talleres a compartir su experiencia, dando así relevo a los nuevos que llegaban.



También me invitó a asistir a un taller de formación docente de ciberayuda, el jueves 4 de marzo a las 16.30 hrs, pues mucho de los conflictos son ahora determinados por la utilización de redes sociales e internet. Me pareció relevante asistir, para analizar la impresión de los profesores respecto a las causas de los conflictos que se suscitan en el Instituto y su interacción entre ellos.

Así, la reunión terminó, fue escueta pero me brindó mucha información relevante y emprendí nuevamente mi lucha contra el huracán gaditano.

### 2/4/2019 Observación de la convivencia en los recreos.

En esta ocasión, fui observador del descanso diario del Instituto, en el patio de la entrada, donde se reúnen Segundo y Cuarto de la ESO. Fui recibido por Ópalo, quien estudió docencia en su momento y es conserje del establecimiento hace bastante años. Mientras hablábamos, chicos y chicas salían por la puerta de entrada y se instalan organizadamente en los bancos aún desocupados, me dio la impresión que probablemente existía un pacto tácito que determinaba su ubicación en el patio.

Los grupos se formaban alrededor de las bancas, donde la mayoría se sentaba a comer un bocadillo, reconocí entre ellos a varios A.A de Segundo. Roble bromeaba con sus compañeros, Araucaria conversaba tranquilamente con un par, Encina yacía tendida en un grupo formado en el banco de la esquina y Fresno derramaba jugo intencionadamente en el suelo. En general, no noté a primera vista de parte de ellos un comportamiento diferente al de un adolescente normal en un recreo. Quizá Encina y Fresno tenían formas más rudas de socializar, pero era normal dentro de su contexto.



Mientras observaba, conversaba con Ópalo, él me contaba que estaban particularmente tranquilos ese día. En eso, salieron el patio Jaspe y Topacio, los profesores de turno para supervisar el recreo, la primera me dio un frío saludo y el segundo al parecer se iba acostumbrando a mi presencia. Hablamos un poco sobre cotidianidades y luego me preguntó sobre temas relativos a la política de Chile, así hasta que sonó el timbre. En general, el descanso fue tranquilo, los alumnos conversaban o bromeaban sin mayor revuelo. No hubo mayor novedad en cuanto a dificultades de convivencia.

### **2/4/2019 Reunión de Evaluación A.A. Segundo de ESO**

Nos acomodamos como hace dos semanas en la estrecha habitación destinada a tal efecto, seguramente la única disponible en ese horario. De todas formas cada uno se hizo de un espacio y la sesión comenzó, dirigida en principio sólo por Ágata, con la presencia de 9 A.A.

Al instante se comentó que Fresno fue expulsado del programa debido a su comportamiento, Ágata aseguró que se le había advertido, con tal que lo mejorase, pero que al no haber cambios se tomó la decisión en tal sentido. Los demás A.A. parecieron estar conformes, por lo menos ninguno pareció sorprendido o se opuso. Una vez dicho eso, Ágata dice que no había temas pendientes y que, como no lograron hacer la actividad de los casos propuestos, era mejor hacer una ronda para que se comentaran los conflictos que se habían notado durante las dos semanas pasadas.

Partieron por los alumnos a su derecha, los cuales aseguraron que no hubieron peleas entre sus compañeros, pero que se mantienen los problemas de convivencia relativos a que se conversa mucho durante las clases (conflicto profesorado alumnado). Ágata les recuerda sobre el compromiso que firmaron con su tutora en ese sentido, el cual, según Roble, no se cumplía. Araucaria, que está en la misma clase, reconoce que todos tienen responsabilidad y que su comportamiento empeora en la clase de Ciencias y Tecnología, teniendo incluso que pedirle disculpas públicas a la profesora. A partir de eso, la consecuencia se ha expresado en cambios de actitud por parte de esta, ahora es más estricta e impone más castigos o partes. Esto último pareciera ser aceptado por los alumnos e incluso fue solicitado por ellos, pues al final no hubo otra forma para mejorar la conducta en el aula.

En este momento de la reunión, los alumnos no implicados en el tema se distrajeron y perdieron interés, conversando y bromando entre sí. De todas maneras, el ambiente es más distendido que la vez anterior y la interacción del grupo es espontánea y relajada. Así, mientras Ágata decía “**Somos conscientes de que sois niños, pero tenéis que dar un poco el ejemplo...**”, Ámbar entro a la sala y se acomodó en un puesto entre los alumnos. “**No tenéis que colaborar con Cates, no tenéis que contestar mal**”, proseguía Ágata con su sermón y yo me pregunté si acaso existía subliminalmente la intención de neutralizar el comportamiento del alumnado.

El tema se dispersó un poco y se volvió al tema de los rumores, asegurando Roble haber aplicado efectivamente los filtros socráticos, reconociendo por tanto su utilidad. Me sorprendí con ello, pues tenía la impresión que era improbable su aplicación práctica, lo cual implica un alto grado de receptividad por parte de algunos alumnos de la formación otorgada en el programa.

Prosiguieron entonces con Canelo, A.A. reservado al que hasta entonces no había escuchado participar, y este no recordaba ningún problema en particular, no se había enterado de nada. Ágata ante esto fue enfática en decirle que su capacidad de observación era deficiente y le recomendó apuntar lo que iba viendo en su agenda de clases. Encina, que cursa en la misma clase, sacó a colación el tema de la alumna de tercero con la que costaba socializar, afirmando haberse acercado a ella y conversado con cierto grado de intimidad, incluso reconociéndole esta que le gustaba un chico, además de caminar en un par de ocasiones juntas a casa luego de las clases.

Las profesoras la felicitaron, considerando su intervención un éxito y Ámbar remarcó la importancia de “**respetar los tiempos y modos del otro**”. Otros alumnos aseguraron verla de mejor humor, relacionándose con más gente. Todos parecían satisfechos y orgullosos de la mejora manifestada en este caso, dándome con ello cuenta de los aspectos positivos y constructivos del programa.

Posteriormente, la tensión volvió un poco al intentar una alumna sacar al estrado nuevamente al profesor de educación física, pero las profesoras fueron categóricas en no querer hablar de él, pues aseguraron que no era el sitio y que debían hablarlo con su tutor a través del delegado. Me dio la impresión de que Ágata particularmente lo protege del criticismo reiterado de parte del alumnado y no quiere oír al respecto a pesar de la relevancia que los hechos puedan tener. Por otro lado, la participación de Ámbar en la sesión brindaba un ambiente más distendido y calmado, otorgaba cierta dulzura y parsimonia al trato con los alumnos, lo que promovía su desplaje y al parecer les brindaba confianza para expresarse, además se coordinaba mejor con Ágata y complementaba mejor sus intervenciones.

Luego tomó la palabra Boldo, A.A de otro segundo, y se refirió a una propuesta formal de mejora al profesorado que entre todos los alumnos presentaron a la Jefa de Estudios, Rubí. Se trataba de un documento respecto a las cosas que podrían mejorar en sus clases, algo así como críticas constructivas al profesorado. Por su parte, aseveró que la clase iba progresando cada vez más. Otra A.A., Acacia, a propósito de ciertos compañeros con problemas de motivación educacional, opinó **que los profesores deben ayudar más a los alumnos en los estudios y no tienen que darlos por perdidos, motivándolos en caso de verlos durmiendo en clase o sin ganas de trabajar o aprender**. Me pareció que en general, muchos de los alumnos de este grupo estaban alineados con el cometido del programa.

Posteriormente, empezaron a dar sus impresiones sobre algunos de sus compañeros que habían presentado dificultades de convivencia o académicas. Así, había un compañero que, a pesar de sus comportamientos anteriores, había mejorado su conducta, contestándoles a los profesores con más respeto y calma. Al respecto, las profesoras, y también los A.A, se sentían satisfechos y alegres de notar el progreso de sus compañeros. De otro alumno se comentó que su problema no era su capacidad sino sus ganas, “el problema es que no quiere hacer las cosas, es flojo”. En este contexto, Encina destacaba, pues era capaz de hacer una evaluación de sus compañeros de clase, demostrando un gran nivel de conocimiento de sus características y necesidades.

Ahora vino el turno de Sauce, el que antes de comenzar preguntó “¿doy nombres?”, se le autorizó para ello y dio cuenta de una pelea que hubo entre dos alumnos en la clase de educación física. Esta se inició porque un alumno (1) le pegó una patada “casual” a otro (2), el cual no lo tomó bien y se le abalanzó, teniendo sus compañeros por ello que ir a separarlos. La controversia se agudizó una vez terminada la brega, pues según se enteró Sauce, el profesor de educación física en los pasillos le dijo a 1: “los moros siempre buscan tela pa’ pegarse”. Una vez dicho eso todos en la sala hicieron un ademán de asombro y desaprobación, ante lo cual las profesoras aseguraron que el tema era delicado y que ya era analizado por vías formales, por lo que debía seguir su curso.

En su relato, Sauce dijo que vio como 2 agarró del cuello a 1 e incluso le intentó meter los dedos en los ojos. Boldo, que también es parte de esa clase, creyó haber creído que lo tomó de la boca y Araucaria, que es cercana a 1, aseveró que este nunca le dijo que lo agarraron del

cuello. Así, Ágata aprovechó para demostrar cómo funcionaban los rumores, pues sólo en esta sala existían ya tres versiones de la historia. Por su parte, los alumnos aseguraron que el conflicto venía de antes y Boldo dijo “lo que pasa es que 1 está últimamente más chulito, siempre amenaza diciendo al final te pego”, generando precisamente situaciones como la de la clase de educación física. También que, por el momento, no hay más agresiones, pero el ambiente es tenso, “pasan olímpicamente del otro”.

Personalmente, a propósito de este caso, creo que es necesario analizar cómo se concibe el criterio de confidencialidad en el programa, en especial en las reuniones de evaluación, y, por otra parte, en este caso los alumnos han sido más observadores que mediadores.

En eso, los alumnos evalúan la posibilidad de hablar con 1, a pesar de haberlo intentado, pues 2 está cansado de él y en ocasiones algunas alumnas han tenido que llevárselo de su vista, con tal de evitar una nueva pelea. A pesar del tema tratado, el ambiente era distendido y los alumnos tendían a bromear y reírse, Ágata intentó poner orden diciendo que todo esto no era para la risa. Ámbar, intervino brindando una nueva perspectiva para la discusión, pues este alumno puede que sienta algo raro con su cuerpo, es decir, que su comportamiento esté determinado por los cambios hormonales propios de la pubertad, dando así la posibilidad a los jóvenes de reflexionar sobre sí mismos y participar de la alusión. Ante ello, se añadió que quizá tiene problemas en casa o que pueda estar buscando definir su rol dentro del grupo, “es como si fuera un montón de personas”; puede también que alguien le haga sentir amenazado y el busque defenderse. En fin, la reflexión seguía desorganizadamente, pero el entusiasmo por participar se mantenía arriba.

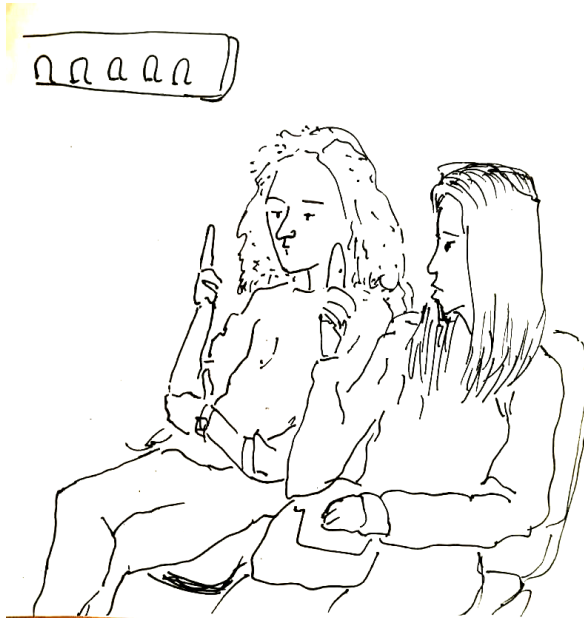
El tema llegó a un cierre espontáneo y Boldo comentó que él también había interactuado con la chica de tercero de la que hablaron la reunión anterior. Interrumpió Sauce y dijo que el rumor sobre violencia intrafamiliar que le comentaron era falso (es decir, los profesores dieron cabida a un rumor falso y ello construyó la mayoría de la sesión pasada). Prosiguió Boldo, relatando la conversación que mantuvo con ella en la biblioteca, asegurando que ella estaba feliz pero que es muy tímida y le cuesta hacer amigos por tener miedo que se rían de ella. Todos lo escuchaban con expectación pues Boldo hacía el relato muy gracioso, lo que me hizo volver en la relevancia del humor en la socialización y resolución de conflictos.

Sauce, relacionado con lo anterior, trató otro conflicto que se dio, en el cual un alumno (X) (en este caso mantuvo la confidencialidad) se puso a llorar porque sus amigos se rieron de él en el recreo al botar Coca Cola por la nariz. El tema era liviano y se trató con la naturalidad que ameritaba, pero Boldo hizo una acotación importante, pues X se desahogó con un compañero (Z) que estaba enojado por lo ocurrido con la actitud de su amigo (Y), pero solicitándolo encarecidamente que no le contara lo conversado. El problema es que Z participó en un año anterior en el programa de alumnos ayudantes e intentó solucionar el conflicto contándole a Y lo que sentía Z, lo que en vez de mejorar la situación generó todo lo contrario, pues ahora ya no se hablaban.

Al relato lo detuvo el timbre, los alumnos volvieron a sus clases y las profesoras se despidieron sin decir más. Guardé mis notas y me fui a caminar por los recovecos del centro de Cádiz.

**4/4/2019 Reunión de Evaluación A.A Tercero de la ESO.**

La reunión se realizó en una sala en la cual no había estado previamente, era lo suficientemente amplia como para acoger la reunión de evaluación, que contaba en principio con 9 alumnos y una profesora, Jaspe. Previamente había conversado con ésta, aclarándole que iba a participar como observador, ella se mostró complacida y me invitó también a participar o intervenir.



A unos cuantos de estos A.A los había visto en la formación general hecha un par de semanas antes, pero especialmente conocía a uno de ellos, Higuero, con el cual trabajé en el contexto de un taller impartido por la asociación donde hago el voluntariado. Nos sentamos en círculo, alrededor de unos pupitres, y Jaspe comenzó con la pregunta “¿Quién tiene algo que contar?”.

Uno de ellos habló de que algunos alumnos se hacían zancadillas en el pasillo, lo cual generaba algunas disputas, pero más allá de eso no había nada que agregar. Ningún alumno tenía tampoco algo que decir, así que Jaspe propuso un tema relativo a los alumnos del tercero A e instó a que uno de ellos lo

contara.

De esta manera, sucedió que los alumnos de ese curso consiguieron un examen de inglés con antelación, pero al rendirlo, uno de ellos (®) lo suspendió. Al ver sus resultados, ® amenazó con delatar a sus compañeros, en conversaciones y a través de Whatsapp, generando controversia en el curso, confusión y animadversión hacia él.

Empezaron a correr rumores de que ® se “iba a chivar”, por lo que empezaron a excluirlo de los grupos de trabajo (hice memoria de que esto fue tratado en la reunión del Comité de Convivencia) y a molestarlo. La profesora se dirigía al grupo de manera inquisidora, cuestionando sus formas de intervención, y les pregunta si acaso habían aplicado los filtros socráticos analizados en la formación. Palmera, los repasó superficialmente, y Jaspe tampoco parecía haberlos internalizado lo suficiente como para ahondar en ellos. Por su parte, un par de alumnas aseguraron haber conversado con algunos del curso al respecto, pero no lograron revertir el rechazo generalizado del cual era ® foco.

Jaspe continuó su monólogo, a veces me dirigía la mirada, no sé si era por buscar mi aprobación o por instarme a intervenir. De esta manera, contó que el profesor de educación física (me sorprende escuchar de él nuevamente), dijo que se había enterado de lo que los alumnos habían hecho a través de Arce, presente en la sala, pues al preguntar por la actitud que el curso tenía hacia ®, éste le comentó que era porque había dicho que se iba a chivar con lo del examen de inglés. Así, la profesora, en tono de reprimenda, interpeló a los alumnos pues una vez habiéndose enterado los profesores todos saltaron en contra de ®, siendo que quien se había chivado había sido Arce.



Este último intentó defenderse, pero fue apuntado directamente por la profesora, haciendo gran parte de la sesión una discusión entre Arce y Jaspe. La situación era muy tensa; algunas alumnas, cuando por fin tuvieron la palabra, relataron cómo habían intentado colaborar, pero Jaspe volvió a apropiarse del discurso, por lo que los testimonios de las alumnas quedaron cortados.

La dinámica entró en un bucle donde la profesora regañaba a los A.A, especialmente Arce, el que se negaba a aceptar su responsabilidad y también justificaba su bronca con ®. Pasaba que este último finalmente formaba parte de los que incentivaban a irse en su contra y explicaba diciendo que si alguien lo atacaba, él iba a responder (refiriéndose a delatarlos con lo del examen de inglés). Noté así que la intención de la profesora era cambiar su mentalidad o forma de ver las cosas, pero la frustración se notaba en sus palabras transmitiéndose al A.A, que terminaba por cruzarse de brazos y decir sarcásticamente “bueno, entonces todo es mi culpa”. Jaspe insistía en que no se trataba de culpar a nadie, pero en un momento, cuando otra alumna daba su opinión, Arce al parecer bromeaba con un compañero; ante lo cual Jaspe severamente dijo: “Esto no es para reírse, y menos tú (apuntándolo), pues si alguien tiene culpa aquí eres tú”.

La profesora no escuchaba a los alumnos, pese a que querían intervenir, el ánimo era tenso, desorganizado; otra profesora ingresó a la sala (Granate), siguiendo la misma línea de reprimendas verbales. Era una dinámica tan caótica y repetitiva que me decidí por intervenir para intentar brindar un nuevo enfoque, liberar la tensión y apaciguar los ánimos. Traté de aterrizar la situación a los escenarios que ellos no habían visto desde el punto de vista práctico, aseverando inmediatamente que no era tan relevante determinar quién se había chivado, pues cualquiera en verdad pudo haberlo hecho teniendo en cuenta que eran 26 alumnos. Por su parte, quise evidenciar cómo por evitar que algo se supiera, generaron precisamente lo contrario por la ansiedad o el miedo.

Intenté hacer razonar a Arce y plantearlo en una situación en la cual, si acaso tenía problemas directos con ®, era mejor que se mantuviera al margen (teniendo en cuenta que es A.A. y que hace falta tener nociones del principio de imparcialidad) y permitiera que sus compañeras trataran mejor la situación, pero que no interviniera ni para bien ni para mal. Finalmente, pregunté cuáles eran las vías de solución que ellos proponían. Una alumna ayudante decía que lo mejor era conversar con él y con el curso, lo cual ya habían propuesto, por lo que le señalé que era necesario determinar lo que querían decir. Intenté guiarlos a que hicieran ello y encontraran soluciones concretas, pero no era posible mantener una sesión constructiva, pues muchos alumnos no estaban participando y la profesora tendía a monopolizar el discurso.

Un alumno que no había participado, Laurel, acertadamente dio una buena propuesta para abordar la situación, la cual envolvía a que los alumnos ayudantes conversaran con la clase, asegurando que ® no fue quién se chivó y pudieran resolver una mejor convivencia. Ello no pudo concretarse, por las razones ya mencionadas. Otras intervenciones relevantes ocurrieron, pero la necesidad de intervenir no me permitió anotarlas, en general, confirmé la necesidad de formar a los profesores en formas de comunicación no conflictiva y también determinar lo que se espera de los alumnos ayudantes, los que en variadas ocasiones han solicitado la intervención de profesores por no tener las herramientas o el impacto para resolver determinados conflictos.

Intercambié algunas palabras con Jade una vez que la sesión terminó relativas al mismo conflicto que se trató durante toda la sesión. Luego nos despedimos, ella agradeció mi participación y yo me dirigí a observar el recreo de los primeros y terceros.



#### **4/4/2019 Observación de la convivencia en los recreos.**

Tras la reunión, me dirigí al patio donde comparten su descanso los alumnos de primero y de tercero de la ESO. Una vez ahí, noté que los alumnos tenían un poco más de espacio, pero tendían a agruparse alrededor de las bancas junto a la pared. Logré establecer una conversación con un par de profesoras de turno, mientras se desarrollaba el descanso, las que me iban comentando las principales dificultades que se suscitaban en términos de convivencia.

Los alumnos de tercero se agrupaban, por lo general, al lado izquierdo del patio y, los de primero, al derecho. Gracias a la explicación de las profesoras, noté cómo los mayores parecían, por lo general, más tranquilos y los menores tendían mucho más a jugar a empujarse o golpearse. Vi como uno de los A.A de primero (Pino) era el principal participante de dichas dinámicas, otros A.A simplemente bromeaban o conversaban a la manera de un niño de su edad.

Las profesoras me contaron de los casos más conflictivos en la escuela, un par de alumnos que tendían a las conductas delictivas o a la confrontación de los profesores, los que en el recreo conversaban con gente ajena al Instituto y no respetaban los horarios de colación. Me di cuenta de que había situaciones que ni siquiera los profesores podían, ni debían manejar. Por su parte, ella me habló de un A.A. que había tenido un conflicto con otro alumno por jugar a las manos, concordando en que los jóvenes de primero mejoran sus formas en el transcurso del proceso educativo.

El receso acabó apenas empezó el clamor del timbre, las profesoras fueron bastante amables en darme su visión de los problemas de convivencia del Instituto y, a pesar de las formas de interacción de los alumnos, no me pareció notar dinámicas extraordinarias o especiales teniendo en cuenta la edad de los jóvenes y la infraestructura del establecimiento. Antes de salir del patio, un alumno que no conocía se me acercó y me preguntó porque no había ido a la reunión de A.A de primero, a lo que le respondí que tuve que participar en la de tercero. La profesora me dijo que precisamente era ese el alumno ayudante del cuál hablaba, que según ella requería de mucho cariño. Me alegré de notar que mi presencia generaba cierto impacto en los estudiantes.

Salí del patio, salí del Instituto, entré al laberinto gaditano.

#### **4/4/2019 Formación en Cíber Convivencia.**

Esa tarde asistí nuevamente al Instituto, pues se llevaría a efecto una formación en ciberconvivencia. Entré a la biblioteca, los trece profesores del programa estaban presentes, tomé asiento en una mesa tras ellos para tener un mejor lugar de observación, pero Cuarzo me dijo que no estuviera tan solitario y me sentara junto a él. Me daba cuenta que los profesores se acostumbraban a mi presencia y pude ver las dinámicas de grupo que entre ellos se suscitaban.

Las expositoras eran la jefa de estudios y la jefa de convivencia del Instituto la Pedrera Blanca de Chiclana, centro mentor del IES Caleta en la implementación de programas para el mejoramiento de la convivencia escolar, en particular, el de Alumnos Ayudantes. Topacio, que estaba en primera fila, buscaba establecer un diálogo con las expositoras en relación a los temas que planteaban, pero Ónix le dijo que lo dejara porque interrumpía la fluidez de la exposición.

Así, comenzaron por dar cuenta de los métodos aplicados en función de la acogida del alumnado, que tenían por finalidad atraer al alumnado al centro, logrando que estos se enamorasen de él y disfrutaran asistir a clases. Para ello habían adornado las inmediaciones del centro, gracias a la participación de docentes y alumnos ayudantes.

Posteriormente, relataron la historia de su programa de convivencia, dando cuenta que la composición de los alumnos del Instituto eran aquellos no aceptados por otros colegios. Ante las diversas dificultades que se suscitaban, los profesores asumieron una postura de “o ellos o nosotros” y siendo pioneros, el año 2004, en la creación del Departamento de Convivencia, del cual sólo se conocían experiencias piloto impulsadas por la Junta de Andalucía.

Lo primero que dejaron claro fue la necesidad de establecer sanciones económicas para los padres en caso de daños a la infraestructura o mobiliario del establecimiento cometidos por sus hijos. Tal medida fue exitosa gracias a la colaboración de los apoderados, incluso en un caso donde un grupo de alumnos incendiaron un pabellón, sus familias tuvieron que pagar 63 mil euros. Tales sanciones generaron el efecto disuasivo necesario para reducir casi por completo casos de dicha naturaleza.

Posteriormente, el año 2005, quisieron probar con el programa de alumnado ayudante, para el cual formaron 40 alumnos seleccionados por sus compañeros. De ellos, se cogía a los más conflictivos para que ayudasen en los casos de “bajo fondo”, es decir, aquellos en que el factor sociocultural y vulnerabilidad de sus intervinientes requería la intervención de alguien implicado en el contexto o con mayor impacto en dichos grupos. Así, fueron aplicándose también otros programas como cursos de mediación o de educación socio-emocional, así como también se participó en el proyecto “educando con justicia” en el que, con tal de prevenir la delincuencia juvenil, se llevaba a alumnos en riesgo de abandono escolar a que fueran testigos en sesiones de mediación, juicios de policía local y el juzgado número 3 de Chiclana, para que pudieran sopesar las consecuencias de sus posibles decisiones.

Otras actividades como la creación de un huerto, la remodelación del aula de convivencia y talleres de primeros auxilios se implementaron para generar conciencia respecto a la convivencia escolar. En estas los alumnos contaban con gran autonomía y valoraban la independencia en el desarrollo de dichos programas. También se valían de la colaboración de alumnos egresados. Así es como se llega a la formación del alumnado cybermediador.

Previamente, se dio cuenta del equipo que conforma el departamento de convivencia, el que se forma de 2 jefes de estudios y 8 orientadores, completándose por profesorado de distintas áreas de la educación. Por su parte, todo el claustro es parte del programa “Escuela, Espacio de Paz”.

Dicho esto, comenzaron por situarnos en el contexto del ciberacoso, para afrontarlo enviaron un documento que promueve el uso positivo de las redes sociales primero a los apoderados y luego a todo el Instituto. Se implementaron a su vez partes de ciberconvivencia y se promovió el buen uso del whatsapp, a través del alumnado cybermediador. Éste se compone por A.A o alumnos reconocidos por tener habilidades en las redes sociales, eligiéndose uno por clase, y cuenta con la función de detectar aquellos comentarios en el grupo de whatsapp del curso que no se corresponden con su función, para comentar luego una foto que da cuenta de que dicha intervención está fuera de lugar. La finalidad es evitar que se originen conflictos o rumores a través de estas plataformas.

En complemento se han realizado formaciones en relación a los riesgos de las redes sociales y se implementó una línea de contacto anónima para dar cuenta de las actitudes en redes sociales que alteran la convivencia escolar.

En general, existió por parte del profesorado interés por afrontar estas problemáticas, pues son inagotables fuentes de conflictos actualmente, sobre todo en la generación con la que lidian a diario. Sin embargo, una profesora en particular no estaba de acuerdo con tratar el tema del ciberacoso, pues le parecía que sobrepasaba sus responsabilidades como docentes y sus horarios de trabajo, ello generó una que otra discusión entre los profesores durante el receso.



En lo personal, creo que es indispensable abordar esta problemática y asumirla como un factor de relevancia en cuanto a la convivencia escolar. Si bien creo que la amplitud del programa es escueta y sólo puede controlar las plataformas de redes sociales contempladas por la Institución, es una iniciativa valorable en pos de mantener un ambiente escolar armónica en el centro y demuestra un gran compromiso de parte del profesorado.

#### **23/4/2019 Reunión con la tutora profesional.**

Después de Semana Santa, quedamos de reunirnos con Rubí con tal programar el desarrollo de la investigación para el mes de mayo. En un primer momento, ella me comentó sobre las fechas preliminares de las reuniones de evaluación y, por mi parte, le comenté de la probable posibilidad de realizar una instancia de investigación en Chile, relacionada con mi trabajo y en el contexto de la resolución pacífica de conflictos. Por lo mismo, le comenté la necesidad de concentrar el lleno de las actividades de investigación el mes de mayo, por lo que quedamos en que la próxima semana decidiré con qué alumnos y con qué profesores contaría, coordinando así ella los horarios para llevar a cabo las entrevistas.

A propósito, le comenté que mi razón para ir a Chile está en profundizar, a través de seminarios y actividades investigación, en relación a la mediación y la resolución alternativa de conflictos, teniendo en cuenta que el programa de A.A estaba “en función” de la formación de alumnos mediadores en el futuro. Al respecto, Rubí hizo el reparo de que el programa en cuestión tenía independencia y objetivos propios, por lo que no se implementaba completamente en miras a concretar dicha iniciativa, precisión que no queda tan delimitada tras la lectura del plan de convivencia (pág 37). Más bien, los alumnos de cuarto año de la ESO que hayan sido A.A, tendrán la opción de recibir tal preparación y desempeñar ese rol en el ámbito escolar; pero la aplicación de dicha formación no está asegurada, Rubí insistió en que es algo que intentarán recuperar de años anteriores.

Ante ello, caí en cuenta de que sería provechoso precisamente colaborar y preparar el camino, a través de mi trabajo de investigación acción, para llevar a cabo el programa de alumnos mediadores; pudiendo así concretar los objetivos que el mismo Instituto se propuso y dando coherencia práctica al programa de A.A. Esto también pues, le comenté a Rubí, me he

dado cuenta que los profesores hacen alusión a la mediación en las sesiones de evaluación, tanto en el rol que deben cumplir los A.A como en los valores que imbuyen la formación, por lo que la noción de dicha herramienta es relevante pese a no aplicarse de manera directa y/o formalizada. A propósito, Rubí aseguro que ella y si mal no recuerdo otros tres docentes (participantes del programa de A.A), recibieron formación en relación a la mediación y la resolución de conflictos de parte de profesionales en el área, como Paco Cascón. A su vez, me comentó que el año 2003, cuando se aplicó por primera vez el proyecto, contaban con recursos brindados por la Junta, la cual en ese entonces confiaba más en iniciativas de esa índole, por lo que tenían la posibilidad de realizar los talleres de preparación en lugares externos al centro y realizar actividades con mayor impacto.

Actualmente no cuentan con ese apoyo y la implementación del programa corre completamente a cuenta del Instituto, y en especial, de los profesores voluntariamente implicados. Estos no reciben un incentivo económico directo, por lo que su participación se funda primordialmente en su interés por mejorar la convivencia del Centro y las capacidades de sus principales protagonistas.

En el transcurso de la conversación, le comenté también mi intención de recoger sus impresiones respecto al programa con tal de otorgar una evaluación integral, con elementos intrínsecos y extrínsecos, la cual les permita mejorar la implementación del mismo. Ello podría implicar que sugiriera ciertos cambios en su estructura, por ejemplo en los procesos de selección de los A.A. Rubí, se levantó y me alcanzó un libro que constituía la base teórica de todo el programa, me aseguró que gran parte del mismo estaba calcado de tal trabajo, pero que entre todos los profesores involucrados iban complementándolo con actividades u otras iniciativas. El libro en cuestión se llama “Conflicto en el centro escolar, el modelo de “alumnos ayudante” como estrategia de intervención educativa (constará en la bibliografía del TFM).

Rubí me prestó el libro y, por mi parte, sentí alivio de contar por fin con una fuente bibliográfica directa con la cual poder contrastar mi investigación. Quedamos también en que el día siguiente asistiría a la reunión del Comité de Convivencia y en que me enviaría los documentos donde se justifica el proyecto vía mail. Nos despedimos y salí del Instituto con la sensación de por fin haber reconocido un puerto desde el cual zarpar.

#### **24/4/2019 Reunión del Comité de Convivencia**

Mañana nublada en Cádiz, el ambiente en el Instituto parecía tranquilo, los alumnos deambulaban los corredores siguiendo la ruta a su nueva clase, Rubí como de costumbre salía y entraba a paso firme de su oficina, Ónix se acercaba presta a ingresar a la sala donde se realizaría la reunión. Aproveché ello para entrar también, saludándola me hice de un puesto en la mesa, por más que intentase buscar un tema para camuflar la espera de los demás participante no arribaba a nada pertinente; Ónix parecía concentrada en su trabajo y no particularmente comunicativa. En eso llegó Rubí, al parecer no todos los participantes podían asistir, así que procedieron a iniciar la sesión entre ellos.

Vi como tenían preparados los casos particulares a tratar y pretendían hacerlo con brevedad. Para comenzar, Rubí comentó ciertos casos ocurrido en las Olimpiadas (supongo que fue algún tipo de actividad deportiva extracurricular que implicaba un viaje), el primero de ellos consistía en que un alumno de primer año le dio una bofetada a una compañera suya mientras conversaban con otro amigo. Al parecer el tema ya se había conversado bastante, contaron que

el alumno estaba muy arrepentido y que le había pedido disculpas a su compañera, prometiendo que no volvería a pasar. Este a su vez era subdelegado de la clase, por lo que algún tipo de liderazgo tenía. Rubí dijo que si el tema estaba tratado no había tanto que hacer, pero que obviamente habría que aplicar algún tipo de sanción.

En eso llegó a la sala Esmeralda, la cual compartía la prisa de las demás, Rubí recapituló el tema y la puso al tanto de la conversación. Pilar ya estaba enterada, incluso había pensado de quitarle su cargo de subdelegado, pero tanto Rubí como Ónix no estaban de acuerdo, pues consideraban que realizaba un buen trabajo, por lo que una disculpa pública y algún tipo de sanción bastarían en este caso. Mientras conversaban, a mis adentros valoraba la confianza que ellas me brindaban, pues discutían con total naturalidad a pesar de estar tomando notas constantemente; en eso me di cuenta Rubí intentaba integrarme a la conversación, explicándome lo sucedido. Al respecto, di alguna impresión menor, pero me pareció estar enmarcado en una posible situación de violencia de género. No quise dar mi opinión, pues el tema parecía resuelto en la medida que el reproche individual y grupal ya había recaído sobre el implicado, así que no quería fomentar una persecución excesiva.

En el segundo caso estaba involucrado un alumno de segundo, el cual en el bus grabó, junto a dos compañeros, insultos en contra de otro al que constantemente molestaba. Noté que estaban frustradas con este alumno, pues según ellas a pesar de tener liderazgo y posición en su clase, constantemente tenía actitudes que afectaban negativamente la convivencia. No encontraban solución a qué podían hacer, hasta que Esmeralda me preguntó “¿y si hablas tú con él Cristián? Quizá le haría bien una visión desde afuera” Quedé un poco perplejo y, en primer lugar, comenté que no era terapeuta, a lo que respondieron que ellas tampoco, pero que podría colaborar una perspectiva externa. En consecuencia, acepté a priori el encargo, pero les pregunté quién era este chico y con su respuesta caí en cuenta que era Fresno, el alumno que fue sacado del programa por su comportamiento.

Así, supe que él tenía una posición dentro de su clase que insistía en mantener, incluso aunque ello suponga maltrato a sus compañeros ya sea verbal o físico. En este último caso, me comentaron que hace algunas semanas tuvo un altercado con Roble, otro A.A de segundo, por el cual la familia de éste levantó acta de acoso escolar. Ambos hablaron con Ámbar, la orientadora, y estuvieron dispuestos a acceder a mediación, pero finalmente Roble no asistió dejando el conflicto en el congelador. Al parecer tiene que ver con su posición de poder dentro del grupo. En definitiva, me encomendaron la tarea de la próxima semana conversar con Fresno, a ver si nuestro diálogo podía colaborar en la mejora de su conducta.

La reunión siguió, tratando sucintamente otros casos, como el de una chica a la cual le aplicarían como sanción trabajo o suspensión, pero no pude atender muy bien su caso, pues quedé pensando en la situación de Fresno y dilucidando cómo podía intervenir. La sesión acabó así abruptamente, las docentes salieron, despidiéndonos todos. Deambulé así por los recovecos de la ciudad pensando en cómo abordar la misión asignada.

### **30/4/2019 Reunión de Evaluación de A.A de Segundo de la ESO**

Esperaba a que llegaran los alumnos y la profesora en los asientos dispuestos en la entrada, organizaba un poco como plantearía las entrevistas a los alumnos e intentaba hacer algún bosquejo de las instalaciones del Instituto. En eso llegaron todos los alumnos de segundo, se sentaron en el lugar donde estaba, algunos me saludaron directamente, otros reconocieron mi



presencia y no pareció incomodarles. Por mi parte, no estaba muy comunicativo, pero intenté precisar ciertos detalles así que les pregunté de qué curso eran cada uno. En eso, llegó la profesora y, estando la habitación que habitualmente usábamos ocupada, en esta ocasión hicimos la reunión en la biblioteca.

Antes de iniciar la sesión, le comenté a Ágata la necesidad de realizar entrevistas a los chicos, y que teniendo en cuenta el modo en que el grupo trabajaba, me parecía adecuado contar con todos ellos y así también evitar que alguno se sintiese excluido. La profesora se manifestó conforme y, una vez iniciada la sesión, procedió a dar la misma noticia a los chicos. Para mayor claridad, les expliqué la finalidad de la entrevista y de mi investigación, así como la razón por la cual sería importante que participaran todos. Nadie se negó a participar y quedamos en que arreglaría una fecha con la jefa de estudios para tal efecto.

Una vez eso cerrado, la sesión pasó a la habitual ronda de testimonios relativos a los conflictos que los A.A han observado o intervenido. Comenzaron hablando de Manzana, la alumna de tercero con la cual habían intervenido, y concordaron en que había mejorado muchísimo, parecía más relajada, incluso Ágata reconoció que los profesores habían notado tal diferencia. Además de eso, los alumnos no habían visto conflictos, “nadie se ha peleado con nadie”.

Roble, del segundo B, quería comentar un conflicto de una chiquilla que lo pasa mal porque ciertas personas del segundo C ha iniciado rumores sobre ella y la están molestando. Roble prefirió no dar nombres, porque a la alumna no le gustaría que se dijera en las reuniones. El problema se puso al tanto de la tutora pero no se ha hecho ninguna intervención. Por su parte, Roble y Araucaria coincidieron en que un par de alumnos de la clase (entre ellos Fresno), los cuales no suelen tener buen rendimiento, están trabajando bastante y han mejorado muchísimo. Araucaria aseguró haber intervenido eficazmente, diciéndoles a dichos alumnos que se pusieran las pilas para que no se queden pegados en segundo y también se enteró del conflicto de la alumna que comentó Roble, por lo que quizá podría conversar con los involucrados pero que quizá sería mejor que los alumnos del C lo hicieran porque los conocían mejor.

Encina y Acacia, del segundo C, aseveraron no estar al tanto del conflicto y que como prefirieron no decir nombres, no sabían con quién hablar para intervenir, así que lo más que podrían hacer era observar. Los alumnos se coordinaban espontánea y cooperativamente para resolver conflictos, confirmando así su implicación con el programa. Acacia comentó a su vez que en la entrega de premios de las Olimpiadas se acercaron a hablar con Manzana con tal de integrarla y que se sintiera mejor. La profesora entre risas hizo notar su insistencia con esta chica, a la cual habían tomado como foco de su intervención. Por otro lado, dijeron que habían conversado con su hermano, que está en primero de la ESO y se preocupa por ella, el cual confirmó que se sentía mucho mejor y agradecía cómo ellos estaban manejando la situación.

Aparte de eso, no parecía haber conflictos de gran envergadura, algunos malos entendidos entre alumnos pero sin mayor trascendencia, pero antes de acabarse los temas de conversación Boldo intervino para dar cuenta de su preocupación con respecto a un compañero al cual parecía pasarle algo, “lo veo diferente, no es él mismo”. Encina intervino, asegurando que ella no había notado lo mismo, que se ríe y se como siempre, pero Boldo insistió en que estaba decaído, él es su amigo y a pesar de intentar disimularlo él nota que hace tiempo que está así. Sabía, entre otras cosas, que lo habían castigado en casa y eso podía ser un factor, ahora se iba a solo después de clases y lo notaba extraño, “quizá me estoy equivocando”.



Otros alumnos concordaron con la visión de Boldo y junto a la profesora se preguntaron “¿Qué podemos hacer?” La primera dificultad fue el hecho de que no quiere contar lo que le pasa, Hugo intentó abordarlo pero disimula su estado de ánimo y que básicamente parece tener menos energía. Por ello es que otros alumnos ofrecieron simplemente ofrecerle su ayuda y hablar con él. La profesora sugirió que podrían hablar con la tutora y que debían buscar el momento para conversar con él sobre su situación, no precisamente hoy porque se sabría que estuvieron hablando de él. En ese momento, me pareció adecuado intervenir, pues pude identificarme con la situación del chico, por lo cual les aconsejé concentrar su intervención en acompañarlo, tratar sus intereses o distraerlo, pues eso le serviría a no enfocarse solo en sus problemas. Él probablemente necesita compañía y que posiblemente una vez que se relaje pueda tener la confianza para tener el problema. Creo que a algunos alumnos les hizo sentido y la profesora parafraseó mis comentarios positivamente.

Quedando más tiempo de reunión que conflictos sobre los cuales conversar, Ágata optó por abordar el tema que se trató en la formación sobre ciberconvivencia e intentó generar reflexión sobre el uso de las redes sociales y otras tecnologías. También colaboré con la intervención, pero era complicado llamar la atención de los alumnos, creo que desconfían de la capacidad de los adultos para manejar competentemente dicho ámbito. La reunión terminó y a modo de cierre elogué su forma de trabajar e implicarse en la mejora de la convivencia del centro, repetí la pronta coordinación de la entrevista y dejé también comprometida a Ágata.

Salimos de la biblioteca y personalmente me dirigía a la oficina de Rubí, en la cual me reuniría con Fresno para conocer su situación y ver si podía aportarle algo.

### **Sesión individual con alumno de segundo de la ESO.**

Me dediqué a ordenar un poco mis ideas sobre cómo llevar la conversación con Fresno, también dispuse mis cosas en la oficina de Rubí. Él llegó acompañado de esta última, me saludó amistosamente, se cerró la puerta y comenzamos la conversación.

Intenté en general que me comentara cuáles eran los conflictos en los que estaba involucrado en términos de convivencia, llegando así a una pelea entre él y Roble, la cual determinó su expulsión del programa. Al parecer dicho conflicto venía alimentándose hace algún tiempo y estalló en aquella ocasión.

Terminamos hablando casi una hora, intenté aplicar ciertos métodos de reflexión a través del arte para que fuera expresándose de manera más espontánea y pudiera a su vez reconocer otras facetas de sí mismo. Me contó, entre otras cosas, a partir de su propio testimonio, cómo sus actos estaban relacionados a episodios de bullying que sufrió en su infancia en otro colegio, con ello intenté reflejarlo consigo mismo en retrospectiva para que reconociera la posibilidad de estar repitiendo patrones de conducta adquiridos. Le recomendé que tomara la iniciativa de disculparse con Roble y le pregunté sus impresiones al respecto de su expulsión del programa.

Al respecto, aseguró que en principio él no fue elegido, sino que la expulsión de otro A.A. del programa determinó su inclusión en el mismo como el cuarto más votado en la clase. Por otro lado, no estaba realmente afectado de no seguir siendo parte del programa, pero que tenía cierto resentimiento pues Roble continuaba sin represalias a pesar de haber incitado la

pelea. Esto último me hizo reflexionar en relación a los criterios de justicia en la aplicación de medidas por los organizadores del programa.

La reunión terminó, di cuenta someramente de lo trabajado con Fresno a las profesoras del Comité, manteniendo lo que él me había confiado personalmente y acabé mi día en el Instituto.

### **2/5/2019 Participación como observador de reunión de A.A de primero de la ESO.**

Había pasado un tiempo desde que no veía a los chicos de primero, llegué justo antes de que empezaran a trabajar, estando ya todos en la sala. En esta ocasión, los profesores encargados eran Andalucita y Cuarzo, este último llegó después que yo y se mantuvo de pie durante la sesión.

Para empezar se preguntó respecto a los conflictos existentes o que habían notado en sus clases, a lo que ninguno respondió directamente, pero se habló respecto a la manera cómo deben afrontarse las rencillas entre los compañeros o cuando ellos estuviesen directamente involucrados. Así, Andalucita aseguró que para tratar un conflicto, a veces es mejor tratarlo después, hasta que el tiempo pase y duela menos tocarlo una vez las heridas cicatrizadas. Por su parte, las reacciones es mejor controlarlas respirando y que no sirve para nada guardar rencores, “ganamos si perdonamos”, “el tiempo es necesario”, etc.

Se intentó abordar cómo los alumnos del programa podían intervenir en el conflicto, sin embargo era difícil mantener el orden, los chicos tendían a interrumpirse y a perder el hilo de sus comentarios. Se habló particularmente de los “Catazos”, es decir fotos que los alumnos se tomaban indiscretamente y sorpresivamente unos a otros con la intención de bromear o molestar. Los chicos comentaban que era un tema que venía desde antes de las Olimpiadas, pero en esa ocasión se tomaron muchas fotos de un compañero en particular y se compartieron en el grupo de WhatsApp del curso. Ante ello, una de las alumnas, **Haya**, aseguró haber escrito que dejaran de mandar la foto.



Andalucita interpelló a los alumnos, diciéndoles que con su cargo tenían en sus manos una infinidad de posibilidades y con ello realizar cosas buenas y malas. De esta manera, [la intervención del alumno ayudante en este caso consiste en avisar a un profesor](#) (los alumnos aseguraron haberlo hecho). Desde ahí, comenzó una reflexión por parte de Andalucita relativa a los móviles y las redes sociales, con cuyo uso parecía no estar de acuerdo, abogando por el manejo responsable de los mismos. Ante ello, Pino alzó la voz y aseveró “[ustedes los adultos igual usan el móvil](#)”, dando a entender cierta hipocresía en los planteamientos éticos que hacía la profesora. Esta última aseveró que los adultos ya contaban con cierta madurez, que a diferencia de los alumnos, permitía el uso responsable o al menos el reconocimiento de las consecuencias de su utilización.

Para mis adentros, me parecía que Pino tenía razón, que nadie cuenta con la experiencia necesaria para pretender ser el modelo a seguir respecto a la responsabilidad en el manejo de las nuevas tecnologías, por lo que es difícil abordar el tema desde la persuasión discursiva, una vez

que las consecuencias sociales de su irrupción se manifiestan a diario independiente del grupo etario. Paralelamente, Andalucita volvía a la forma en que los A.A. deberían comportarse, ahora en clave negativa o de abstención, es decir “no deben reírse del asunto”, “no deben participar”, puesto que es muy grave y es mejor que potencien otro tipo de juegos atendida la peligrosidad de las consecuencias, ya que “con el móvil se puede hacer mucho daño”.

Sermoneaba Andalucita mientras Pino se distraía con su compañera, al notar esto la profesora subió su tono de voz y le dijo a este “escúchame que te estoy hablando a ti” (respondiendo a la crítica enarbolada por el alumno). Continuó el soliloquio, los A.A. debían contenerse de dichos juegos y hacer reflexionar a sus compañeros; a lo cual con un dejo de impotencia preguntaron los alumnos “¿Y a qué jugamos entonces?” (En el contexto de los buses de las Olimpiadas). Según ellos no podían reírse, ni incluso cantar, Andalucita preguntó quién era la profesora que no les dejaba cantar y, tras la respuesta de los jóvenes, se comprometió a hablar con ella.

Prosiguió refiriéndose a su rol ante aquellos compañeros que no dejaban de compartir fotos o hacer catazos, el que consistía en prevenir el hacer fotos potenciando el no uso del móvil para los juegos, sentenció así “No se juega con el móvil”, “no se hacen fotos”. Los alumnos hacían caso omiso a las inviables (a mi parecer) propuestas de la profesora, pues pretendía imponer su visión en una realidad totalmente diferente e incontrolable, conversaban y buscaban distraerse con cualquier cosa. Andalucita notó esa indiferencia y no pudo contenerse de dar un golpe en la mesa; “¡Es que no entienden que deben callarse!”. Un silencio abrupto colmó la sala, los ánimos quedaron en suspenso y Andalucita prefirió dar por cerrado el asunto.

Se reanudó la reunión preguntando qué había sucedido durante la semana, pero nadie parecía presto a dar testimonio, según ellos pues nada había ocurrido. La profesora aseguró que hablar de ello no se trata de “chivatar”, sino de dar cuenta de las funciones que había realizado para resolver conflictos, por ejemplo, llamar a un adulto en caso de haber una pelea entre estudiantes. En eso llegó Cuarzo, el que prefirió mantenerse de pie durante la sesión, retomó el tema de los móviles en las Olimpiadas y dijo que ciertos profesores querían imponer sanciones. “El problema está en cómo utilizamos el móvil” reiteró este por no tener en cuenta lo ya hablado, Andalucita se lo hizo saber y Cuarzo intentó adecuarse al estado de la cuestión. Aseguró que un alumno ayudante debe procurar prevenir los conflictos y en ningún caso ser partícipe en ellos, luego preguntó “¿cómo están los recreos?”.

Cuarzo veía en ellos demasiado correteo, los alumnos fueron relatando ciertos juegos o dinámicas que se daban en los patios, brindándole naturalidad a lo que los profesores miraban con reserva, aunque reconocieron que a veces algunos se pasaban. Cuarzo recomendó que en esos casos se les parara, pues tenemos que funcionar para algo; si acaso eso era muy difícil individualmente, pues debían adherirse a otro alumno ayudante. Sus compañeros saben que tienen esa función y, en principio, deberían respetarla.

Posteriormente se intentó proponer un ejercicio, Cuarzo presentó la hipótesis de dos alumnos que están todo el día humillando a otro y preguntó qué deben hacer. Los alumnos asumieron una respuesta modelo, “hablar con esta persona” y el timbre cortó la incipiente participación gestada. Los alumnos se retiraron, intercambiamos un par de palabras con los profesores y ya luego nos separamos a nuestros quehaceres.

### **7/5/2019 Entrevista a A.A de Segundo de la ESO**

Llegué un poco al filo de la hora, pero con tiempo suficiente para ordenar la sala donde realizaría la entrevista. Esperé a que los alumnos llegaran, mientras las grabadoras eran preparadas y mis apuntes dispuestos. Llegaron así todas y todos de una vez, noté que existía un grado de familiaridad suficiente para que se sintieran cómodos conmigo. Los invité a tomar asiento y comenzamos la actividad.

En general, pude corroborar el compromiso del grupo con el programa, así como su satisfacción tanto con el proceso como con la formación recibida. Ellos también dieron cuenta de cierta frustración con la que lidiaban cada vez que no podían resolver un conflicto o cuando sus compañeros no se abrían hacia ellos. De todas formas, cada uno parecía conocer su rol y sus acciones como alumno ayudante.

La entrevista fue tranquila y sin sobresaltos, en ocasiones un par de ellos perdía la concentración, pero pacientemente esperaba a que volvieran a ella, asumiendo que en su aburrimiento probablemente también influía mi manejo de la situación. En todo caso, fue una buena experiencia, los alumnos fueron participativos y confiados al dar su testimonio.

Como de costumbre, antes de retirarme di cuenta de lo realizado a Rubí y Esmeralda, comprometiéndolas en esta ocasión para realizarles una entrevista en un par de días en el contexto de la investigación. Con todo listo, me abrí camino por calle Sagasta para perderme luego en los recovecos de la ciudad.

#### **9/5/2019 Entrevista a docentes del programa de A.A.**

Día y hora acordada, esperaba en la entrada del Instituto a Rubí y Esmeralda, vi sus siluetas aparecer y desaparecer súbitamente de sala en sala, hasta que se me acercó la primera y me propuso realizar la entrevista en un café cercano, así podrían también aprovechar de desayunar. Acepté, allá fuimos, y una vez sentados, comenzamos la entrevista al son de cafetera y tostadora.

La entrevista fue fluida, ambas profesoras tenían una perspectiva bastante profunda del programa y se notaba el compromiso que mantenían por el Instituto y sus alumnos, percibí que sus esfuerzos a pesar de ser emocionalmente intensos no obnubilaban su disposición crítica con los mismos. Me dieron cuenta del proceso, de las dificultades y los aspectos que a su parecer deben mejorar del programa y, en definitiva, calificaron el programa de manera positiva y reconocieron que la formación tanto de los docentes como de los alumnos puede perfeccionarse.

De alguna forma el término de la actividad coincidió con el del desayuno, como si una coreografía premeditada entre ellas les permitiera comer y responder simultáneamente. Mientras nos dirigíamos de vuelta al colegio, Rubí me preguntó si acaso tenía pensado reunirme nuevamente con Fresno y consolidar así una intervención en etapas. La verdad es que no lo tenía pensado, pues tampoco me había planteado dicho desafío en principio y una vez aceptado no lo asumí como un proceso. De todas formas, me pareció que tenía razón, sobre todo para que el alumno reconociera cierto grado de acompañamiento y con suerte obtuviera beneficios de él; así que me comprometí a reunirme con él la próxima vez que acudiera al Instituto.

#### **14/5/2019 Entrevista a alumnos de segundo de la ESO y reunión privada con alumno previa solicitud del Comité de Convivencia**

No había otra sala disponible que la oficina de Rubí, pese a ser un poco más pequeña comparada a las demás, era suficiente para realizar la entrevista. No conocía a los chicos y chicas que participarían, puesto que fueron elegidos según el criterio de la Jefa de Estudios atendiendo a la diversidad que entre ellos podría existir, así como su grado de participación y disposición expresiva.

Llegaron de a poco, pero no demoramos mucho en estar todos reunidos, tres chicos y tres chicas de los diferentes cursos de Segundo de la ESO. La entrevista estaba diseñada bajo los mismos parámetros que para los alumnos ayudantes, pero con ciertas particularidades por no cumplir estos dicho rol. Así, la entrevista fue más o menos fluida, intenté que no se interrumpieran y que justificaran sus respuestas. En general, noté que estaban muy insatisfechos con el programa, sobre todo con sus compañeros ayudantes; decían que no hacían mucho y que no cobraban importancia en la resolución de conflictos, incluso a veces los fomentaban.

La evaluación general era muy mala, incluso algunos pensaban que el programa no debería seguir y otros que sí, pero en la medida que mejorase. Se habló de cambiar los criterios de selección o transparentar lo que se hace en las formaciones, así como dar mayor información respecto a la función de los A.A o del programa en general. Personalmente, me sorprendió mucho el contraste entre los testimonios, incluso en cierta medida me sentí ofuscado por la animadversión de estos alumnos hacia la iniciativa. Sentí que estaban por alguna razón, circunstancial o no, cerrados a entender el programa o a querer involucrarse en él, quizá por las expectativas que tuvieron en algún momento respecto a los compañeros elegidos y la labor con la que estos no las habían alcanzado, así como una cierta tendencia de algunos a pensar que podrían desempeñar mejor el cargo.

La entrevista terminó y con los minutos restantes de la hora intenté improvisar una forma de introducirlos a la mediación por medio de otras preguntas. No me pareció suficiente el tiempo ni mi intento, pero una vez que los chicos se habían retirado me di cuenta del desafío que intenté en un principio asumir estaba cobrando forma, pues la contradicción entre las impresiones daba la oportunidad de analizar el impacto del programa y sus métodos, para luego proponer mejoras que permitan acercarlas.

Ahora tocaba reunirme con Fresno, quien coincidentemente iba entrando en la sala contigua. Conversé con la profesora encargada de dar dicha clase para que permitiera a Fresno salir. Una vez hecho eso, entré a la sala, nos saludamos, nos sentamos frente a frente y le pregunté cómo estaba. Supe que él no tenía contemplado reunirse conmigo, así que le comenté acerca de la solicitud realizada para hacer una intervención más acabada. De esta manera, iniciamos una conversación respecto a él y las cosas que ya habíamos hablado, me contó que no se había disculpado con Roble como le había aconsejado pero que la relación era natural y de respeto, por lo que no fue necesario.

Ante eso quise replantear el sentido de mi intervención, puesto que veía que no influía en Fresno en cuanto a sus relaciones sociales como me gustaría, posiblemente porque era algo que salía de mis capacidades. Así que intenté ir acercándome a sus intereses y dificultades académicas, encontrando en estas últimas una situación con Lenguas, ramo que podría probablemente reprobar. Así, me contó que tenía que leer un libro y exponerlo, pero que a veces le costaba ponerse a trabajar y al final lo pillaba todo a última hora. Por lo tanto, intenté que el creara un plan de trabajo para terminar el libro y resumirlo, así podría hacer una buena presentación y mejorar su promedio.

Quedó constancia del plan en un papel firmado por él, que sería evaluada en las próximas dos semanas según sus criterios y acciones. Nos despedimos, guardé mis cosas y seguí mi rumbo fuera del Instituto.

### **16/5/2019 Participación de observador en reunión de A.A. de tercero de la ESO**

Quince días habían pasado desde la última reunión de los A.A de tercero, a las diez y cuarto se congregarían nuevamente en la sala que por costumbre tenían asignada. Todo parecía seguir las pautas de las sesiones anteriores excepto por los profesores encargados en esta ocasión, se trataba de Andalucita y Cuarzo, los que suelen participar en las reuniones de primero.

Los alumnos llegaron casi simultáneamente y me saludaron con naturalidad, una vez que todos tomaron asiento, Andalucita solicitó que todos se presentaran ya que no los conocía, pues daba clases en otros niveles y cursos. Uno en uno fueron dando sus nombres y a qué curso pertenecían, incluso tuve que presentarme también, dando cuenta del propósito de mi participación, los objetivos de la investigación y la invitación a ser parte de una entrevista en razón de esta. Todos escucharon atentos y parecieron conformes, la ronda de identificación había terminado por lo que se procedió a iniciar la reunión como tal.

Como era usual, los profesores partieron preguntando qué había pasado durante las últimas semanas, un silencio abrupto fue la respuesta espontánea. Un alumno aseguró que no había problemas, pero Cuarzo no estaba de acuerdo, habló del caso de una compañera de tercero que estaba molestando y amenazando a chicas de cursos más bajos. Ante ello, un par de alumnas decían que lo mejor era hablar con ella, pero que si no sabían quién era poco podrían hacer hasta que lo detectaran.

Cuarzo insistió en que la alumna estaba diciendo barbaridades a sus compañeras menores y mientras relataba los sucesos optó por decir su nombre. En respuesta, Palmera aseguró conocerla y no creía que lo hiciera de maldad; otro replicó que aunque no fuera con mala intención tampoco tiene por qué hacerlo. El profesor insistió en que estuvieran atentos, que en este caso las alumnas de primero son más “pavitas” y que requieren mayor cuidado.

Andalucita tomó la palabra, haciendo notar que las intervenciones realizadas eran más bien “apagafuegos”, pero que es posible cortar el problema; se puede prevenir el conflicto, una vez que me entero del conflicto es posible generar ideas de prevención. Un alumno exclamó que en verdad no se enteraban de nada y, ante ello, Cuarzo comenzó a narrar una situación que ocurrió en el Instituto en la que un grupo de alumnos se juntaban después de las clases a pelear y cómo tuvieron que todos intervenir para que eso se acabara. Continué insistiendo en que tenían que darse cuenta de los conflictos, por ejemplo, a través de la percepción que algo ha cambiado; “**tenemos que tener las antenas puestas**”. Para ello podían abordar a aquellos compañeros con comportamientos inusuales y preguntarles “¿Oye pasa algo? ¿Te ayudo? Aquí estoy yo”.

El sermón se extendía por largos minutos, algunos A.A. escuchaban atentamente pero otros se mantenían absortos en algún punto fijo de la sala, embriagados del tedio que la obligación de estar ahí suponía. Andalucita prosiguió: “**tenemos mucho poder para abstenernos de participar en actos que empeoren la convivencia**”, por eso es que deben cuidar cómo están en la clase, moderar el tono de voz y las palabrotas. Su discurso iba siguiendo la corriente de sus



pensamientos, pasando de la pasividad a la actividad en el contexto de la intervención de los A.A, teniendo en cuenta la precaución de que “**nosotros no podemos intervenir en un conflicto cuando está caliente**”.

El alumno nuevamente aseguró que no se enteraba de nada y antes de que fuera posible escuchar otro comentario de su parte, Cuarzo comenzó ahora con su monólogo. “Hay una ley no escrita, por la cual los integrantes de una pandilla tienen que tapar lo que hagan mal”, se trataba del caso de unos chicos de tercero que en los recreos “canturreaban canciones” y golpeaban las puertas. Según él, existía un corporativismo que se traducía en una protección recíproca de los miembros de la pandilla, tanto así que cuando él hizo una pregunta sobre quién había hecho tal cosa no le respondieron, lo que consideró una falta de respeto (a mi parecer una exageración y también una pretensión de exacerbar el respeto a la autoridad, teniendo en cuenta que la reacción natural no va a ser la de delatar a tus compañeros). Cuarzo dijo que eso no era “chivarse” y lo explicó con un ejemplo relativo a las confidencias entre compañeros. En definitiva, tuvo que recurrir a amenazar con apercibimiento a los alumnos y a los sermones, a lo que declaró haberse sentido violento, pero logró que un alumno se disculpara.

Un alumno dijo que era importante reconocer si uno había hecho algo, tener honestidad. Cuarzo aprovechó nuevamente para intervenir preguntándole a Higuero: “...y tú que estás en la pandilla ¿Cómo se vivió desde adentro?” Éste relató como todo el mundo se estaba acusando entre sí, pero que no servía para nada mentir, que lo mejor era admitir, “**si tú lo has hecho tienes que cargar con tu culpa**”. En reacción, Andalucita tomó la palabra: “Os dejáis arrastrar, vais a ciegas; no podéis ir a ciegas”, confirmando la tónica que las reuniones tomaban en todos los niveles, los A.A. eran reprochados tanto por sus acciones como por las de sus compañeros, esto último por tener indirectamente la responsabilidad de controlarlas.

Continuó la profesora asegurando que el profesor también da ojos a los alumnos, como en el caso de la alumna de tercero que molestaba a las de primero, para que ellos estuvieran atentos y pudieran intervenir, manteniendo la discreción. Palmera aseguró “aquí siempre se dan los nombres”, pero los profesores insistieron que el nombre no lo pueden dar, pese a que momentos antes Cuarzo lo había hecho.

Los profesores no podían resistirse, tendían siempre a monopolizar la palabra, Andalucita en este sentido declaraba “**ustedes son importantísimos, son la semillita de la paz, tenéis que estar integrados en el grupo con esa semillita**”. Culminó su discurso asignando una tarea, en la cual debían pensar y darse cuenta de las veces que han podido prevenir un conflicto, recordando que es mejor prevenir que curar. La sesión se extendió un poco más hasta que el timbre liberó a sus participantes, en general creo que los profesores hablaron el noventa por ciento del tiempo y los alumnos tuvieron la oportunidad sólo de responder brevemente o hacer acotaciones relativas al discurso de los docentes.

Creo que esta dinámica es la que mayoritariamente se dio en todas las reuniones quincenales a las que asistí, incluso es posible resumirla en lo siguiente: Apertura (Qué ha pasado), testimonios (Reproches) y monólogos del profesor. Solo en algunas ocasiones la comunicación fue más bien entre compañeros, en clave de cooperativa, pero en ninguna existió reflexión, discusión y debate en relación a los casos en los que pretendían intervenir, ya sea desde el punto de vista valórico o práctico. Por esto es que una de las propuestas de mejoras se traducirá en una estructuración de las reuniones y los métodos de trabajo.

**17/5/2019 Entrevista a alumnos de tercero de la ESO**

Al llegar al Instituto el ambiente estaba bastante turbulento, los alumnos de tercero utilizaban su hora de libre disposición en armar y pintar muebles; algunos alumnos que ya conocía me saludaron amistosamente y me mostraron su trabajo con orgullo, a lo que respondí gratamente. Una vez neutralizado el tumulto, organicé la sala asignada para realizar la entrevista y los alumnos fueron llegando de dos en dos. Una vez todos reunidos comenzamos la actividad, me presenté, les comenté mi proyecto y les insté a ser sinceros en su testimonio.

Era un grupo bastante participativo, sobre todo un par de alumnos, y coincidentemente con los alumnos de segundo, mantenían una disposición sobre todo crítica del programa de alumnos ayudantes y sus participantes. En este caso los alumnos propusieron mejoras en cuanto al enfoque del programa y en el método de selección, todos parecían tener una opinión formada del asunto y afortunadamente todos lograron participar.

Creo haber generado la confianza necesaria para que los alumnos se sintieran cómodos y gracias a ello obtuve información bastante útil en relación a mi estudio. Una vez terminada la sesión, salieron rápidamente del cuarto de reunión y volvieron a sus clases respectivas. Ordené mis cosas, di cuenta de lo hecho y por hacer a Rubí, para luego deambular siguiendo los círculos de la Tacita de Plata.

**20/5/2019 Entrevista a profesora del programa de A.A.**

Arreglos de las calles afectaron mi puntualidad, pero sólo al punto de acelerar el paso y evitar cierta cordialidad a la entrada al Instituto. Subí las escaleras hasta la sala de profesoras buscando a Andalucita, con quien habíamos agendado una entrevista. Ella parecía haberlo olvidado, pero de todas formas estaba disponible, así que ocupamos una sala desocupada y procedimos a ello.

Sus respuestas eran en principio un poco escuetas, pero en la medida que avanzaba la entrevista ella fue ampliándolas y otorgando valiosa información. Me interesaba entrevistarla pues, como ya lo notaba, esta profesora tenía una visión bastante crítica respecto al programa a pesar de ser partícipe de él. Tenía también una idea clara respecto a la figura del alumno ayudante que a veces no coincidía con la de los alumnos o de los profesores, lo cual da cuenta de cómo las distintas perspectivas pueden influir en los métodos aplicados y por ende los resultados obtenidos.

En definitiva, no estaba muy confiada del programa y su verdadera utilidad, pero consideraba fundamentales los valores sobre los cuales se erigía. Su opinión me pareció muy importante para brindarle diversidad a la muestra y sacar conclusiones más complejas.

**22/5/2019 Entrevista a profesores del IES Caleta y preparación de encuestas.**

La oficina de Rubí quedó dispuesta para realizar las entrevistas a algunos profesores del Instituto, tres en total fueron con los que el tiempo me permitió conversar. Dos profesoras y un profesor, un par de ellos eran tutores de primero y segundo de la ESO respectivamente.

En general, todos parecían tener una impresión positiva del programa de A.A. pero con algunos reparos referidos a los mecanismos de selección o a la difusión del programa. De todas

formas, estaban de acuerdo en que el programa debía continuar y que colaboraba con la resolución de conflictos en el Instituto.

Una vez terminado aquello, me dispuse a preparar la entrega de las encuestas para padres, una vez todas listas, entregué los ejemplares a Rubí para que fueran repartidos en un curso de primero, segundo y tercer., para su posterior devolución en dos semanas.

### **23/5/2019 Entrevista a A.A. de Tercero de la ESO**

Día de sol, poco viento, el ambiente era relajado en el Instituto. Saludé a Rubí e inmediatamente procedió a llamar a los alumnos de tercero para realizar la entrevista. Preparé la sala que se me otorgó para tal efecto y los alumnos fueron llegando poco a poco, esperamos a que estuviéramos todos reunidos para comenzar la entrevista.

Los alumnos parecían confiados y cómodos con mi presencia, aunque noté cierto tedio durante el transcurso de la entrevista ante el cual intenté ir dinamizando y acelerando el proceso. Algunos alumnos intervinieron más que otros, pero creo que todos tuvieron al menos una intervención. En general, mi impresión fue que creían en el programa y lo consideraban beneficioso para lograr una buena convivencia en el Instituto, pero ciertos puntos como por ejemplo la difusión del programa en la comunidad educativa aún debían reforzarse.

Por su parte, tras contrastar las respuestas en los entrevistados, cada vez va quedando más clara la confusión que existe a propósito de las funciones que cumple el alumno ayudante. Me parece que existe una intuición sobre lo que pareciera ser tal figura, pero hay una descoordinación respecto a su campo de acción, sobre todo comparando a los alumnos con los profesores.

Mientras salía del Instituto me encontré con Fresno, al que le pregunté respecto a su avance en el libro que leería para su trabajo en Lenguas. Según él iba avanzando bastante bien, nos despedimos y me dispuse a disfrutar el incipiente verano en Cádiz.

### **24/5/2019 Entrevista a profesora del Programa de Alumno ayudante.**

Llegué unos minutos más tarde de lo pensado al Instituto, subí y bajé las escaleras buscando a Ágata, habíamos reconvenido en realizar la entrevista esta mañana. Habiendo preguntado en todos los posibles lugares donde podía estar, decidí acudir a los porteros, quienes amablemente procederían a llamarla. Sin embargo, en eso, venía para mi fortuna entrando por la puerta principal acompañada de otro profesor, nos saludamos y fuimos a la sala establecida para la entrevista.

La conversación fue distendida, sus respuestas eran fluidas y me permitieron abordar de manera más o menos espontánea los criterios de estudio planteados en la entrevista. En general, su perspectiva respecto al programa, la labor de los alumnos y de los profesores, así como su impacto en la convivencia del Instituto era positiva. Reconocía la necesidad de mejorar la difusión del programa y la estructura con que se llevaba a cabo la formación de los alumnos.

La entrevista duró el tiempo presupuestado y una vez terminada nos despedimos cordialmente. Tenía la intención de entrevistar a los alumnos de primero, pero consideré que podría ser un poco complicado sacarlos de diferentes clases e intentar reunirlos con éxito. Por lo que finalmente decidimos posponerla con Rubí para el 6 de junio.

Por su parte, varios profesores me han preguntado si acaso la investigación va terminando, lo cual no sé si es un verdadero interés o una indirecta por considerar muy largo el proceso. En todo caso, respondo que efectivamente es así, ya que quedan sólo algunas entrevistas por hacer, además de la entrega de encuesta a los padres.

#### **28/5/2019 Entrevista a profesor del programa de A.A y coordinación de actividades venideras con Jefa de Estudios**

El sol se expresaba con todo su esplendor durante la mañana gaditana, me aparecí en el colegio con la esperanza de encontrar a Cuarzo con tal de llevar a cabo una entrevista, su testimonio me parecía especialmente relevante. Pregunté por él en la entrada y para mi fortuna venía acercándose por el pasillo; le pregunté si tenía tiempo libre y, ante su afirmativa, procedimos a ocupar una sala disponible.

La entrevista fue bastante fructífera, en el sentido de brindarme información relevante de parte de un profesor que había participado tanto ahora como en la primera etapa de la implementación del programa. Sus comentarios se alineaban en la línea de otros profesores, pero también proponían cambios en la estructura del programa de A.A y eran bastante críticos con la aplicación del programa, puesto que consideraba que este en lo teórico era muy bueno.

Terminada la entrevista me acerqué a la oficina de Esmeralda, que junto a Rubí, siempre compartían escritorio y tenían mucho por hacer. Le comenté a esta última del avance de la investigación y mis ideas finales, en específico la realización de un grupo de discusión entre los alumnos acerca de la confidencialidad. Ella pareció conforme, pero fue necesario modificar el calendario para llevarlo a cabo. Por su parte, me reiteró la idea de realizar con los alumnos alguna visita a algún centro de mediación penal juvenil, quizá en el contexto de algún taller relativo a la mediación.

Al salir del Instituto se me acercó Ópalo, quien mostró su interés en las entrevistas que realizaba. Le comenté que eran a propósito del programa de alumnos ayudantes y él, si bien reconoció no tener conocimiento profundo de ello, aseguró tener incidencia en cuanto a la convivencia del centro. Ante esto, pude notar su intención de ser incluido en la investigación y atendida la consigna de incluir a toda la comunidad educativa, me pareció relevante y apropiado contar con el testimonio de conserjería. Por ello es que le propuse realizar una entrevista para la semana siguiente, para lo cual utilizaría una versión acortada de las realizadas a estudiantes y profesores. Nos despedimos, el sol seguía reluciendo, tire calle abajo al centro de Cádiz.

#### **4/6/2019 Reunión con alumno tras solicitud del Comité de Convivencia**

Llegué con tranquilidad al Instituto, los alumnos disfrutaban de los últimos minutos del descanso. Intenté dar cuenta de mi llegada a Rubí y Esmeralda, pero estaban en una reunión, así que se lo comenté brevemente a esta última. Así, tuve que organizar la reunión con Fresno independientemente, hablé con Ópalo, por una parte, para la realización de la entrevista que tendría con el Comité de Conserjería y, por otro, le solicité que llamara a Fresno a la oficina de Rubí.

Una vez que llegó, Fresno no fue muy comunicativo, intenté abrir la conversación contándole algo de mi fin de semana, así pude abrir sus ganas de hablar. Una vez que intenté sin

éxito dar con algún conflicto personal, familiar o escolar preferí por enfocarme nuevamente en el tema académico. Me contó que pronto tendría varios exámenes y que para algunos no estaba lo suficientemente preparado. En verdad, parecía no estar al tanto de los contenidos y corría riesgo de repetir, por lo que lo insté a organizar las materias que debía rendir en orden de prioridad. La más próxima era matemáticas, debido al tiempo que corría desde mi última ecuación no me sentía preparado para ayudarlo en tan poco tiempo, así que le pregunté quién a su juicio podría resolver sus dudas. Él contestó que su tutora, con la cual tenía tutoría actualmente, por lo que preferí no desperdiciar su tiempo y preferí que fuera con ella a que resolviera sus dudas para mañana. Así podría estudiar mejor para su examen e intentar aprobar.

Mi intervención fue escueta, pero creo adecuada, atendida mis verdaderas posibilidades de intervención; por lo que tras confirmar la entrevista con Ópalo para el viernes, dejé el Instituto con una sensación agri dulce por sentir que cooperaba en algo que no parecía tener la relevante suficiente.

### **6/6/2019 Grupo de discusión**

Se notaba una mañana agitada en el Instituto, es período de exámenes y de cierre del año por lo que se respira cierta ansiedad por la pronta liberación. Entré tímidamente a la oficina de Rubí, pues notaba que se encontraba sumamente ocupada, tuve que interrumpirla para darle cuenta del inicio de la actividad y solicitarle las llaves de la biblioteca. Así, mientras ella avisaba a los conserjes para llamar a los alumnos seleccionados yo alistaba las mesas y sillas en la biblioteca para el ejercicio propuesto.

Poco a poco fueron llegando los jóvenes, dos alumnos ayudantes por nivel (de primero a tercero) y dos alumnos no pertenecientes al programa de tercer año que mostraron gran interés y participación en las entrevistas. Todos estaban bastante confundidos en relación a lo que tendrían que hacer, por lo que una vez todos reunidos les expliqué lo que era un grupo de discusión y cuál era la actividad en la que participarían.

Introduutoriamente, los situé en el contexto del programa de A.A. y les planteé la discusión respecto a cómo hacer que el programa se conozca mejor. Así, el diálogo se desarrolló fluidamente, había entendimiento entre los participantes y se generaban propuestas. Un par de ellos tendían a monopolizar la discusión o a estancar el tema en asuntos personales, por lo que fue necesario intervenir e intentar redireccionar la discusión. De esta manera, me detuve en el tema de la confidencialidad y cómo era posible manejarlo en el programa de manera satisfactoria.

Creo que era un tema bastante delicado, en el sentido que es uno de los pilares fundamentales en los que se sustenta el programa y determina en gran medida la percepción que particularmente los alumnos tienen respecto a los que desempeñan el cargo. Esto se notó, porque aquellos no pertenecientes al programa asumieron una postura controversial con los demás, instando a situaciones particulares en las que la confidencialidad había sido infringida por alguno de los participantes. Fue difícil encausar la discusión constructivamente y atendido al tiempo disponible, preferí detener el ejercicio y comenzar con ellos para neutralizar la tensión existente.

Pude notar, entre otras cosas, que los alumnos ayudantes, independientemente del nivel, tenían cierta parsimonia y seguridad a la hora de expresarse, ocupaban un lenguaje constructivo

y propendían a generar lazos o acuerdos. Esto me dio cuenta de los resultados del proceso formativo, puesto que se manifestaba en todos los niveles y los alumnos no pertenecientes en el programa buscaban la disrupción o la controversia. Esto podría haber ocurrido también por ser minoría en el grupo e intentar mostrar su descontento con ciertas expresiones del programa.

En definitiva, si bien hubo información interesante y los alumnos hicieron reflexiones útiles respecto a la implementación, selección y proceso del programa, la comunicación se estancó en cierto punto del ejercicio, ante lo cual asumo que tanto la elección de los participantes como la disposición espacial generaron tal resultado. Quedé un poco decepcionado de mi trabajo, pero con la disposición a aprender, teniendo en cuenta que es la primera vez que realizo este mecanismo de investigación.

Una vez terminado el ejercicio, volví a la oficina de Rubí para coordinar las últimas actividades que quedan por realizar. Saliendo del Instituto, mientras los alumnos disfrutaban del descanso, me encontré con Fresno. Lo llamé, pero fui ignorado, una vez que intenté iniciar una conversación con él, este parecía muy distante y contestó con monosílabos. Noté que mi intervención no tenía el impacto que yo quisiera, pero espero no cerrarla sin mayor resultado, ello teniendo en cuenta que Rubí me comunicó que Fresno sería expulsado debido a sus reiteradas faltas de disciplina. Un día frustrante, es necesario replantearse la forma de abordar y asumir la experiencia.



### **7/6/2019 Entrevistas finales.**

Cuando llegué, el Instituto parecía en ebullición, mucho movimiento tanto del personal como de los alumnos, gente subía y bajaba por las escaleras persiguiendo cada cual su objetivo impenetrable, Rubí observaban atentamente junto a Esmeralda y Zafiro alguna información relevante en el ordenador. Me vi obligado a interrumpirlos, en razón del limitado tiempo que



tenía para entrevistar dos grupos, y tras poner al tanto de mis intenciones, Rubí se dispuso a buscar alumnos para realizar las entrevistas.

Preparé la sala en la que trabajaríamos y, como siempre, los alumnos iban llegando poco a poco. No estaban disponibles todos los alumnos ayudantes, pero bastaba con los seis que habían llegado, por lo que no quise desperdiciar más tiempo y comenzamos con la actividad.

A grandes rasgos, los alumnos coincidían con sus colegas de cursos mayores respecto a la necesidad de aumentar la difusión del programa y mejorar los sistemas de selección. Noté también una constante respecto a los alumnos participantes más comprometidos, en cuanto a sentir cierta frustración durante el desempeño de su cargo por no poder resolver los conflictos como a ellos les gustaría. Los alumnos fueron menos comunicativos que en otros casos, pero de todas formas algunos plantearon mejoras al programa y reconocieron haber aprendido gracias a él.

Una vez terminada la sesión, rápidamente abordé a uno de los conserjes para ver si me ayudaba a reunir a chicos de primero que no fueran ayudantes. Por suerte no fue necesario, ya que un grupo de chicos se encontraba disponible en los pasillos, al parecer Rubí lo había preparado, y una vez reunidos unos siete iniciamos una nueva entrevista.

Su testimonio fue valioso, puesto que se correspondía con lo que los alumnos de los demás niveles dijo, como si los problemas a solucionar se presentaran ante mí claramente: difusión, selección y acción. Así, los alumnos fueron fluidos en sus comentarios y bastante participativos, permitiendo a su vez que la sesión no se extendiera en exceso. Con estas últimas entrevistas pude reconocer las diferencias de comportamiento que los alumnos presentan a lo largo del proceso escolar, las particularidades de sus intereses y maneras de interactuar; lo interesante es cómo a pesar de ello las falencias y fortalezas del programa se enfocaban en los mismos aspectos.

Posteriormente, salí del Instituto en dirección a un Café que está a la vuelta. Ahí estaban Rubí, Esmeralda y Ámbar desayunando, pero ya estaban preparándose para pagar y volver al trabajo. Decidí de todas formas tomar un café y, luego de pedirlo en la barra, me di cuenta que Rubí se había quedado para acompañarme. Conversamos un poco sobre las conclusiones preliminares respecto a la investigación y a mi intención de brindar un abanico de propuestas para ajustar el programa a las necesidades de sus participantes. Ella me comentó que sería provechoso contar con ellas antes del primero de septiembre, ya que en esa fecha se evaluaban y diseñaban los procesos para el nuevo año escolar, a lo que acepté teniendo en cuenta que tendría que priorizar ciertas partes del trabajo para cumplir con esas fechas.

El tiempo apremiaba, así que volvimos al Instituto, ahí abordé a Ópalo con quien habíamos quedado de realizar una entrevista. Ocupamos así la oficina de Esmeralda para ello e partí solicitando datos generales respecto a sus funciones, departamentos y experiencia en el Instituto. En este caso, me propuse a manejar la entrevista sobre todo espontáneamente, insistiendo en aquellos puntos que se relacionaban con la información que me parecía relevante. En definitiva, fue un testimonio valioso con el cual puedo expandir el espectro a analizar y alcanzar más satisfactoriamente la premisa de incluir a toda la comunidad educativa.

Terminada la sesión tenía aún que esperar una hora para mi última entrevista con Zafiro, por lo que aproveché para ir a la Facultad de Medicina para avanzar un poco con mis notas de

investigación. Llegada la hora adecuada, volví al Instituto ya con cierta naturalidad y comodidad, subí a la última planta donde Zafiro tenía su despacho. Golpeé la puerta y, al abrirme él mismo, me invitó a tomar asiento a su lado. Habiendo terminado algún papeleo pendiente, comenzamos la entrevista, para la cual pretendía realizar el mismo método que para Ópalo.

El trabajo que realizaba Zafiro, los departamentos que participaba y su experiencia en el Instituto lo hacían valerse de una visión bastante completa y profunda de sus necesidades y proyecciones. Luego de preguntar cómo me había la participación de los padres con los cuestionarios, puesto que según su experiencia no lograba alcanzar una buena representatividad para sus estudios, conversamos respecto a la historia del Instituto, las etapas del Programa de A.A, así como de su perspectiva respecto a los puntos débiles. Creo que fue un corolario magnífico para todo el proceso de entrevistas y conversaciones, pues toda la información recabada me parece más que suficiente para sacar conclusiones y hacer propuestas.

Bajé luego nuevamente a la oficina de Rubí, le comenté que había terminado por el día y que el lunes volvería para buscar las encuestas para padres, tener una última reunión con Fresno (quien estaría fuera de clases trabajando con un profesor asignado) y despedirme antes de mi viaje.

#### **10/6/2019 Recepción de encuestas, mentoría y despedida**

Llegué al Instituto a la hora acordada para recibir las encuestas para padres contestadas, Rubí me recibió al momento, más cosas por hacer colmaban su mañana, pero aprovechó un instante frenético para pasármelas. Me dijo que eran muy pocas, yo lo entendí, ya había realizado la reflexión correspondiente para aterrizar mis expectativas. Ópalo llegó luego, con unas pocas encuestas respondidas en la mano, una broma sarcástica en referencia al éxito de mi propuesta fue su saludo; una sonrisa y un “bueno, se entiende, es lo que hay...” mi respuesta.

Rubí debía asistir a una reunión importante, al parecer estaría en ella representada gran parte de la comunidad educativa, así que no tenía mucho tiempo para conversar. Le comenté mi intención de conversar por última vez con Fresno, el cual había sido expulsado del aula y se mantenía toda la jornada escolar en una sala supervisado por un profesor. Salí a su encuentro, en el camino miré de reojo a la sala donde se llevaba a cabo la reunión y noté que había una disposición dinámica por parte de sus participantes, doblé en la esquina del pasillo ad portas de la sala en cuestión y me sorprendió la imagen de un niño echado sobre las guías de matemática y calculadora, rogando por el paso del tiempo.

Me senté a su lado, él me saludó sin sorpresas, le pregunté qué tenía que hacer y me comentó de su examen de matemáticas venidero. Supe que lo único que me quedaba era intentar ayudarlo con sus ejercicios, aunque debido a mi olvidada experiencia con las ecuaciones de segundo grado, preferí asumir el rol de motivador. Nos pasamos un buen tiempo resolviendo y discutiendo los ejercicios y fórmulas, le insté a que estuviera más atento al proceso pues cometía errores por despiste frecuentemente. Noté que sus dificultades se traducían en gran parte en el desafío que a todos nos supone el mundo y nuestro estilo de vida actual: la desconcentración.

La sanción impuesta le molestaba evidentemente, en la sala contigua veían una película en francés, él tenía que estar ahí solo intentando resolver sus dudas académicas y personales. Me pareció, así como muchas sanciones utilizadas tradicionalmente en el ámbito escolar, que el

castigo no se condecía con las necesidades del alumno ni con los fines del Instituto. Intenté motivarlo y manifestarle mi confianza hacia él, así como la necesidad de razonar sobre las consecuencias de su desidia frente a los retos académicos.

Nos despedimos, abordé a Rubí entre los pasillos y me despedí oficialmente, no había ocasión para más despedidas debido al frenesí de la reunión. Así que busqué la puerta de entrada, el portón del patio y la calle Sagasta, suave brisa mezclada con un fulgor tierno del sol, mi práctica en el IES Caleta había terminado.

## **ANEXO III: ACTIVIDAD DE FORMACIÓN**

**ACTIVIDAD: INTERFERENCIAS**☐ **Objetivos:**

- a) Ser consciente del deterioro de la información en la comunicación oral y de sus consecuencias.
- b) Empatizar con las víctimas de los estereotipos y prejuicios.
- c) Comprender el mecanismo de elaboración personal que da lugar al rumor

☐ **Descripción de la actividad:**

Se escogen 6 voluntarios y se da la indicación de que cinco de ellos tienen que abandonar el aula donde se está trabajando. Al que se queda, el animador le leerá un texto. Después, este tendrá que transmitírselo (lo que se acuerde) al segundo participante voluntario, éste al tercero y así sucesivamente hasta llegar a 6 personas.

Se hará una puesta en común para reflexionar sobre las diferencias y distorsiones que se producen en la comunicación de la información.

**TEXTO:**

Una casera al sur de Salamanca colocó un tejado de chapa delgada sobre su granero. Poco después, un viento huracanado se lo llevó. Después de tres días de búsqueda, lo encontró, a veinte kilómetros de su casa, doblado y deformado de tal forma que era imposible volverlo a usar como techo. El médico le dijo que la compañía de coches SIAT le pagaría un buen precio por él como chatarra, así que decidió enviar el tejado para ver cuánto podía sacar por él. Lo puso en una caja y lo mandó poniendo su remite para que le enviaran el cheque. Pasadas doce semanas, la casera recibió una carta que decía: "No sabemos lo que le pasó a su coche, pero lo tendremos arreglado para el quince del próximo mes. Rogamos nos envíe un cheque de 872 Euros por el coste de la reparación".

Se puede acabar haciendo una lectura teatralizada del siguiente diálogo con Sócrates. Y después se puede comentar en voz alta lo que les ha parecido.

**EL TRIPLE FILTRO DE SÓCRATES**

- **Narrador:** En la antigua Grecia, Sócrates fue famoso por su sabiduría y por el gran respeto que profesaba a todas las personas. Un día un conocido se encontró con el filósofo y le dijo: - Amigo: ¿Sabes lo que escuche acerca de tu amigo?

- **Sócrates:** Espera un minuto. Antes de decirme nada quisiera que pasaras un pequeño examen. Yo lo llamo el examen del triple filtro.

- **Amigo:** ¿Triple filtro?

- **Sócrates:** Sí, antes de que me hables sobre mi amigo, puede ser una buena idea filtrar tres veces lo que vas a decir. Es por eso que lo llamo así. El primer filtro es la verdad. ¿Estás absolutamente seguro de que lo que vas a contarme es cierto?

- **Amigo:** no... realmente solo escuche sobre eso y...

- **Sócrates:** bien...Entonces realmente no sabes si es cierto o no. Ahora, permíteme aplicar el segundo filtro, el filtro de la bondad. ¿Es algo bueno lo que vas a decir de mi amigo? - Amigo: No, por el contrario.

# **ANEXO IV: GUIÓN DE ENTREVISTAS**

<b>Dimensión</b>	<b>Alumnos Ayudantes</b>	<b>Alumnos no ayudantes</b>
<b>Percepción general sobre la convivencia en el Instituto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo consideras que es la convivencia en el centro?</li> <li>○ <b>¿Cuál es la forma en que generalmente se resuelven los conflictos en el centro?</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo consideras que es la convivencia en el centro?</li> <li>○ <b>¿Cuál es la forma en que generalmente se resuelven los conflictos en el centro?</b></li> </ul>
<b>Nivel de conocimiento del programa y sus contenidos.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Crees que la figura del alumno ayudante se conoce lo suficiente en el Instituto?</li> <li>○ <b>¿Cuáles son las funciones que cumple el alumno ayudante?</b></li> <li>○ <b>¿Cuáles son los valores que fundamentan el programa?</b></li> <li>○ ¿En qué consiste la mediación?</li> <li>○ ¿Es el alumno ayudante un mediador?</li> <li>○ ¿Saben en qué consiste principios como la confidencialidad, la imparcialidad o la neutralidad?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Conoces el programa de ayudantes?</li> <li>○ <b>¿Sabes qué es un alumno ayudante y cuáles son las funciones que cumple?</b></li> <li>○ ¿Crees que la figura del alumno ayudante se conoce lo suficiente en el Instituto?</li> </ul>
<b>Participación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Colaboraron como alumnos en el diseño del programa?</li> <li>○ <b>¿Están de acuerdo con los valores del A.A? ¿Podrías incluir alguno?</b></li> <li>○ <b>¿Están de acuerdo con las funciones del A.A? ¿Podrían incluir o sacar alguno?</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Sienten que han participado en el diseño del programa de A.A?</li> </ul>
<b>Intervención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿En qué casos han intervenido como alumnos ayudantes?</li> <li>○ ¿Dónde y en qué momento suelen intervenir con mayor frecuencia?</li> <li>○ <b>¿En qué casos consideras que ha sido más fácil o más difícil intervenir?</b></li> <li>○ <b>¿Sabes en qué casos no deben intervenir?</b></li> <li>○ ¿Creen que han resuelto efectivamente conflictos? En qué casos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Has sido testigo o beneficiario de la acción de un alumno ayudante?</li> <li>○ <b>¿En qué casos han intervenido los alumnos ayudantes?</b></li> <li>○ ¿En qué lugar suelen intervenir?</li> <li>○ ¿En qué momento suelen intervenir?</li> <li>○ ¿Han efectivamente resuelto conflictos?</li> </ul>
<b>Formación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Teniendo en cuenta sus funciones y los casos en que han intervenido ¿Consideran útil la formación recibida?</b></li> <li>○ ¿Consideran que la formación recibida fue suficiente para desempeñar el cargo? ¿Qué modificarías, sacarías o añadirías a la formación?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Pueden notar que los alumnos ayudantes han recibido algún tipo de formación?</li> <li>○ <b>¿Sabes algo respecto a la formación que se otorga a los alumnos ayudantes?</b></li> <li>○ <b>¿Consideran que la preparación de los alumnos ayudantes es adecuada en atención a los casos en los que intervienen?</b></li> </ul>
<b>Reacciones ante la intervención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Has tenido dificultades que no te han permitido intervenir como te hubiese gustado?</li> <li>○ <b>¿Cómo responden sus compañeros a su intervención?</b></li> <li>○ <b>¿Cómo responden los profesores a su intervención?</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo han sido las intervenciones de los alumnos ayudantes? ¿Han sido útiles?</li> <li>○ <b>¿Solicitarían la intervención de un alumno ayudante? ¿En qué casos?</b></li> </ul>
<b>Impacto a nivel personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo te sientes siendo alumno ayudante?</li> <li>○ ¿Cómo te sientes al momento de intervenir?</li> <li>○ <b>¿Qué has aprendido siendo alumno ayudante?</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo te sientes sabiendo que existen compañeros tuyos que desempeñan ese rol?</li> <li>○ <b>¿Te has sentido mejor con respecto a tus compañeros o profesores gracias a los alumnos ayudantes?</b></li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Has notado cambios desde tus compañeros o profesores hacia ti por ser alumno ayudante?</li> </ul>	
<b>Impacto a nivel de la comunidad educativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>¿Crees que los alumnos ayudantes colaboran con mejorar la convivencia en el Instituto? ¿Cómo?</b></li> <li>○ ¿Crees que has contribuido como alumno ayudante a mejorar la convivencia entre tus compañeros?</li> <li>○ ¿Crees que has contribuido como alumno ayudante a mejorar la relación entre profesores y alumnos?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>¿Crees que los alumnos ayudantes colaboran con mejorar la convivencia en el Instituto? ¿Cómo?</b></li> </ul>
<b>Valoración del Alumno Ayudante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo crees que perciben al alumno ayudante tus compañeros?</li> <li>○ ¿Cómo crees que perciben al alumno ayudante tus profesores?</li> <li>○ ¿Crees que los demás entienden la figura del alumno ayudante?</li> <li>○ <b>¿Qué esperas de un alumno ayudante? ¿Es lo mismo que esperan los profesores?</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo valoras la figura del alumno ayudante?</li> <li>○ ¿Cómo crees que la valoran los profesores?</li> <li>○ ¿Consideras útil o necesaria la figura del alumno ayudante?</li> <li>○ <b>¿Qué esperas de un alumno ayudante? ¿Crees que es lo mismo que esperan los profesores?</b></li> </ul>
<b>Criterio de Selección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo han elegido a los alumnos ayudantes?</li> <li>○ <b>¿Qué criterios crees tú que se toman en cuenta para elegir al alumno ayudante?</b></li> <li>○ ¿Crees que es un buen sistema de selección o preferirías otro?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo han elegido a los alumnos ayudantes?</li> <li>○ <b>¿Qué criterios crees tú que se toman en cuenta para elegir al alumno ayudante?</b></li> <li>○ ¿Crees que es un buen sistema de selección o preferirías otro?</li> </ul>
<b>Proceso y perspectivas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Consideras adecuada la forma en que se aplica el programa?</li> <li>○ ¿Consideras adecuada la forma de trabajo? ¿Cómo podría mejorarse?</li> <li>○ <b>¿Crees que debería continuar el programa en el futuro?</b></li> <li>○ ¿Crees que debería mejorarse algún aspecto del programa? ¿Cómo podría mejorarse?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Crees que debería continuar el programa en el futuro?</li> <li>○ ¿Crees que debería mejorarse algún aspecto del programa? ¿Cómo podría mejorarse?</li> </ul>
<b>Evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo evalúas el programa en general, positiva o negativamente?</li> <li>○ <b>¿Cómo calificarías la acción de los profesores participantes en el programa? ¿Qué podrían mejorar?</b></li> <li>○ <b>¿Cómo calificarías tu acción y la de tus compañeros? ¿qué podrían mejorar?</b></li> <li>○ ¿Qué calificación le pondrías al programa del 1 al 10?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo evalúas el programa en general, positiva o negativamente?</li> <li>○ ¿Cómo calificarías a los alumnos ayudantes? ¿qué podrían mejorar?</li> <li>○ ¿Qué calificación le pondrías al programa del 1 al 10?</li> </ul>

<b>Dimensión</b>	<b>Docentes participantes del programa</b>	<b>Docentes no participantes del programa</b>
<b>Percepción general sobre la convivencia en el Instituto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo considera que es la convivencia en el centro?</li> <li>○ ¿Cuál es la forma en que generalmente se resuelven los conflictos en el centro?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo considera que es la convivencia en el centro?</li> <li>○ ¿Cuál es la forma en que generalmente se resuelven los conflictos en el centro?</li> </ul>
<b>Nivel de conocimiento del programa y sus contenidos.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cree que la figura del alumno ayudante se conoce lo suficiente en el Instituto?</li> <li>○ ¿Cuáles son las funciones que cumple el alumno ayudante?</li> <li>○ ¿Cuáles son los valores que fundamentan el programa?</li> <li>○ ¿En qué consiste la mediación? ¿Es el alumno ayudante un mediador?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Conoce el programa de ayudantes?</li> <li>○ ¿Sabe qué es un alumno ayudante y cuáles son las funciones que cumple?</li> <li>○ ¿Cree que la figura del alumno ayudante se conoce lo suficiente en el Instituto?</li> </ul>
<b>Intervención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Sabe usted en qué casos suelen intervenir los alumnos ayudantes?</li> <li>○ ¿En qué casos en que los alumnos ayudantes no debieran intervenir?</li> <li>○ ¿En qué lugar suelen intervenir?</li> <li>○ ¿En qué momento suelen intervenir?</li> <li>○ ¿Cree que los alumnos ayudantes han resuelto efectivamente conflictos? En qué casos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Ha sido testigo de la acción de un alumno ayudante?</li> <li>○ ¿En qué casos han intervenido los alumnos ayudantes?</li> <li>○ ¿En qué lugar suelen intervenir?</li> <li>○ ¿En qué momento suelen intervenir?</li> <li>○ ¿Han efectivamente resuelto conflictos?</li> <li>○ ¿Cree usted que hay casos en donde no debieran intervenir?</li> </ul>
<b>Formación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Considera usted que la formación entregada a los alumnos fue adecuada para lo que se espera de ellos? ¿Qué modificaría, sacaría o añadiría a la formación?</li> <li>○ ¿Cuáles son los tópicos más relevantes que debiera abordar la formación?</li> <li>○ ¿Ha recibido algún tipo de formación a propósito del programa, ya sea previamente o durante la implementación del mismo?</li> <li>○ ¿Cree que su formación es adecuada y suficiente a los requerimientos del programa? ¿Y la del resto de los profesores participantes?</li> <li>○ ¿Se siente capacitado para participar en el programa? ¿Cree que hay algo en lo que le gustaría profundizar?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Puede notar que los alumnos ayudantes han recibido algún tipo de formación?</li> <li>○ ¿Sabe algo respecto a la formación que se otorga a los alumnos ayudantes?</li> <li>○ ¿Considera que la preparación de los alumnos ayudantes es adecuada en atención a los casos en los que intervienen?</li> <li>○ ¿Considera que los profesores participantes en el programa tienen una formación o preparación adecuada para llevarlo a cabo?</li> </ul>
<b>Reacciones ante la intervención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo cree que los alumnos responden a la intervención de los alumnos ayudantes?</li> <li>○ ¿Cómo responde usted como docente ante su intervención?</li> <li>○ ¿Cómo cree que los demás docentes responden a la tarea de los alumnos ayudantes?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo cree que los alumnos responden a la intervención de los alumnos ayudantes?</li> <li>○ ¿Cómo responde usted como docente ante su intervención?</li> <li>○ ¿Cómo cree que los demás docentes responden a la tarea de los alumnos ayudantes?</li> </ul>
<b>Impacto a nivel personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo se siente participando como docente en el programa de alumno ayudante? ¿Se ha sentido incómodo o sobrepasado en su actuar?</li> <li>○ ¿Qué ha aprendido de la experiencia?</li> <li>○ ¿Ha notado cambios en su relación con los alumnos tras la implementación del programa?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo se siente con respecto al programa de alumnos ayudantes?</li> <li>○ ¿Ha notado cambios en su relación con los alumnos tras la implementación del programa?</li> </ul>

<b>Impacto a nivel de la comunidad educativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cree que los alumnos ayudantes colaboran con mejorar la convivencia en el Instituto? ¿Cómo?</li> <li>○ ¿Cree que su labor como docente del programa ha colaborado en la mejora de la convivencia del Instituto?</li> <li>○ ¿Cree que la implementación del programa ha mejorado la relación entre los alumnos? ¿Y entre profesores y alumnos?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cree que los alumnos ayudantes colaboran con mejorar la convivencia en el Instituto? ¿Cómo?</li> <li>○ ¿Cree que la implementación del programa ha mejorado la relación entre los alumnos? ¿Y entre profesores y alumnos?</li> </ul>
<b>Valoración del Alumno Ayudante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo valora usted la figura del alumno ayudante?</li> <li>○ ¿Cómo cree que perciben al alumno ayudante los propios alumnos?</li> <li>○ ¿Cómo cree que perciben al alumno ayudante los profesores?</li> <li>○ ¿Cree que los alumnos y profesores entienden la figura del alumno ayudante?</li> <li>○ ¿Considera que se trata distinto a los alumnos ayudantes, por los profesores y/o alumnos, con respecto a los que no lo son?</li> <li>○ ¿Qué se espera de los alumnos ayudantes?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo valora usted la figura del alumno ayudante?</li> <li>○ ¿Cómo cree que la valoran los alumnos?</li> <li>○ ¿Considera útil o necesaria la figura del alumno ayudante?</li> <li>○ ¿Considera que se trata distinto a los alumnos ayudantes, por los profesores o alumnos, con respecto a los que no lo son?</li> <li>○ ¿Qué se espera de los alumnos ayudantes?</li> </ul>
<b>Criterio de Selección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo han elegido a los alumnos ayudantes?</li> <li>○ ¿Qué criterios son los que deberían tomarse en cuenta para elegir al alumno ayudante? ¿Ocurre ello en la práctica?</li> <li>○ ¿Cree que es un buen sistema de selección de alumnos o podría existir otro mejor?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo han elegido a los alumnos ayudantes?</li> <li>○ ¿Qué criterios son los que deberían tomarse en cuenta para elegir al alumno ayudante? ¿Ocurre ello en la práctica?</li> <li>○ ¿Cree que es un buen sistema de selección de alumnos o podría existir otro mejor?</li> </ul>
<b>Proceso y perspectivas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Considera adecuada la forma en que se aplica el programa?</li> <li>○ ¿Considera adecuada la forma de trabajo? ¿Cómo podría mejorarse?</li> <li>○ ¿Qué dificultades ha tenido para poner en marcha el programa?</li> <li>○ ¿Crees que debería continuar el programa en el futuro?</li> <li>○ ¿Crees que debería mejorarse algún aspecto del programa? ¿Cómo podría mejorarse?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cree que debería continuar el programa en el futuro?</li> <li>○ ¿Cree que debería mejorarse algún aspecto del programa? ¿Cómo podría mejorarse?</li> </ul>
<b>Evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo evalúa el programa en general, positiva o negativamente?</li> <li>○ ¿Cómo calificaría la acción de los alumnos participantes en el programa? ¿Qué podrían mejorar?</li> <li>○ ¿Cómo calificarías su acción y la de sus colegas? ¿qué podrían mejorar?</li> <li>○ ¿Qué calificación le pondrías al programa del 1 al 10?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo evalúas el programa en general, positiva o negativamente?</li> <li>○ ¿Cómo calificarías a los alumnos ayudantes? ¿qué podrían mejorar?</li> <li>○ ¿Qué calificación le pondrías al programa del 1 al 10?</li> </ul>

# **ANEXO V: CUESTIONARIO Y RESULTADOS**

20/5/2019

Alumnos ayudantes: Encuesta para padres y madres

## Alumnos ayudantes: Encuesta para padres y madres

Estimados padres y madres del IES Caleta.

Junto con saludarles, los invitamos a participar de la siguiente encuesta referida al programa de Alumnos Ayudantes implementado por el Instituto hace un par de años. A grandes rasgos, este consiste en un sistema de ayuda entre iguales que pretende mejorar la convivencia en el centro a través de la colaboración entre los alumnos en la superación de sus controversias diarias.

Actualmente, se está realizando una investigación por parte de un alumno del Máster en Cultura de Paz, Educación, Conflictos y DDHH de la UCA, enfocada en obtener una visión integral del impacto del programa en el Instituto, reconociendo así sus fortalezas y debilidades, con el fin de proponer mejoras que respondan a las necesidades de toda la comunidad educativa.

Para ello, sería de gran importancia contar con su participación, teniendo en cuenta su rol fundamental en la educación y crianza de sus hijos y/o pupilos, y así lograr incluir tanto sus impresiones como sugerencias a propósito del programa. De esta manera, le instamos a responder esta encuesta hasta el 11 de junio del presente año. Sus respuestas serán completamente anónimas y serán analizadas exclusivamente en función de la investigación ya comentada, por su parte, sus resultados estarán disponibles para ser consultados libremente en el informe final que será entregado al Instituto.

Agradeciendo de antemano su participación, se despide.

Atte

IES la Caleta Cádiz.

**\*Obligatorio**

### 1. Convivencia del IES Caleta

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Deficiente	Regular	Satisfactorio/a	Muy bueno/a	Excelente
Cómo considera que es la convivencia en el Instituto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cómo es la forma en que se resuelven los conflictos en el IES Caleta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 2. Nivel de conocimiento del programa

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Deficiente	Medio	Satisfactorio	Muy bueno	Excelente
Cómo es su nivel de conocimiento del programa en general .	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cómo es su nivel de conocimiento de las funciones del alumno ayudante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cómo es su nivel de conocimiento respecto a la formación que reciben los alumnos ayudantes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cómo es nivel de conocimiento respecto a los objetivos del programa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20/5/2019

Alumnos ayudantes: Encuesta para padres y madres

**3. Formación***Marca solo un óvalo por fila.*

	Deficiente	Regular	Satisfactorio/a	Muy bueno	Excelente
La formación recibida por los A.A. es...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La formación recibida por los profesores del programa de A.A. es...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Grado de Acuerdo**

A continuación se presentarán una serie de afirmaciones respecto de las cuales usted deberá seleccionar su grado de conformidad, en base a las alternativas otorgadas.

**4. Participación***Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Los padres y madres han colaborado en la elaboración del programa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los alumnos han participado en la elaboración del programa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**5. Intervención y Resultados***Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Los casos en que los A.A. intervienen es adecuada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La forma en que los A.A. intervienen es adecuada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los A.A. colaboran con el mejoramiento de la convivencia en el Instituto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**6. Mecanismo de selección***Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
El sistema para elegir a los A.A es adecuado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La forma en que efectivamente se eligen los A.A es adecuada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

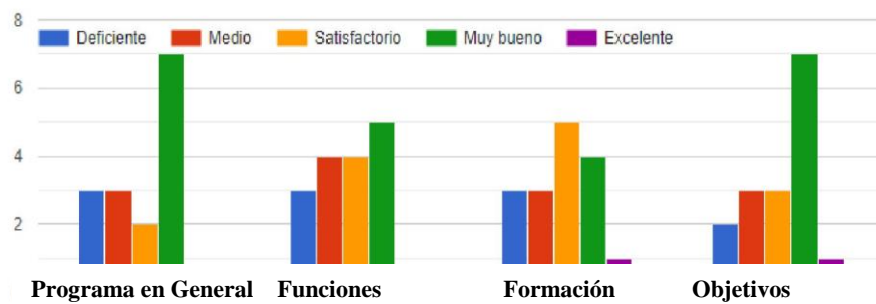


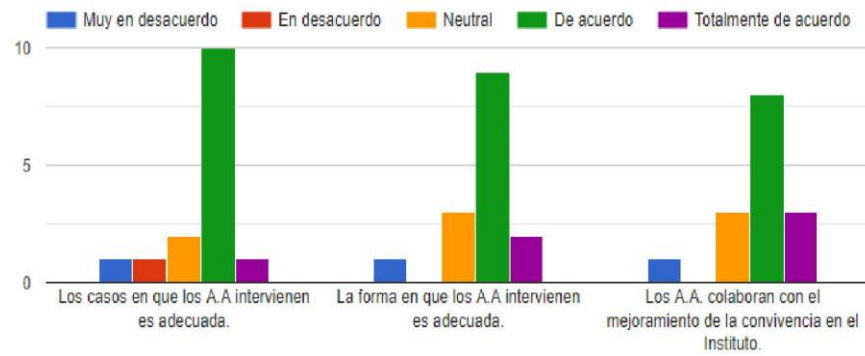
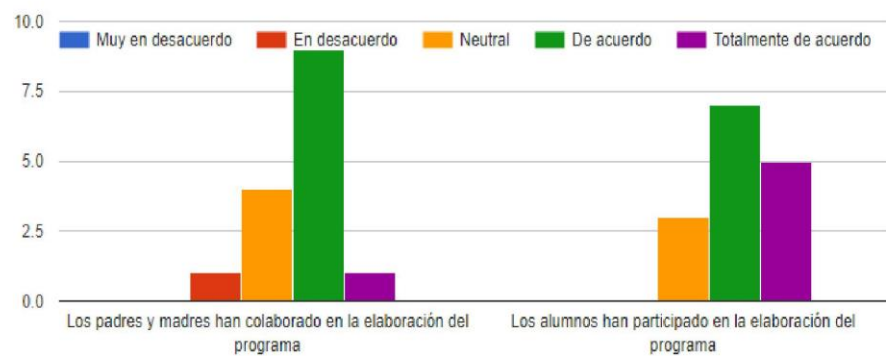
## RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS PARA PADRES Y MADRES

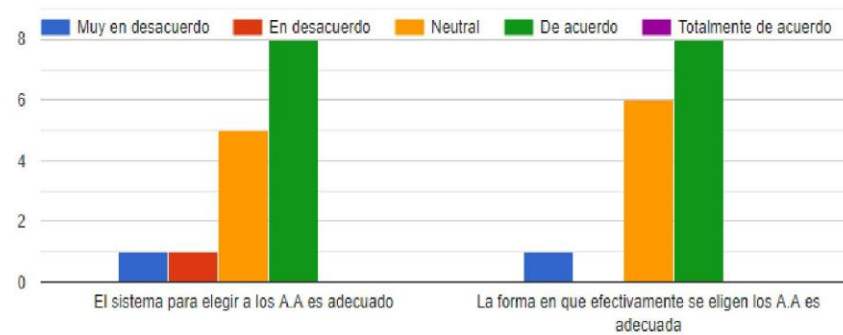
**Gráfica 1: Percepción de la Convivencia y Gestión de Conflictividad.**



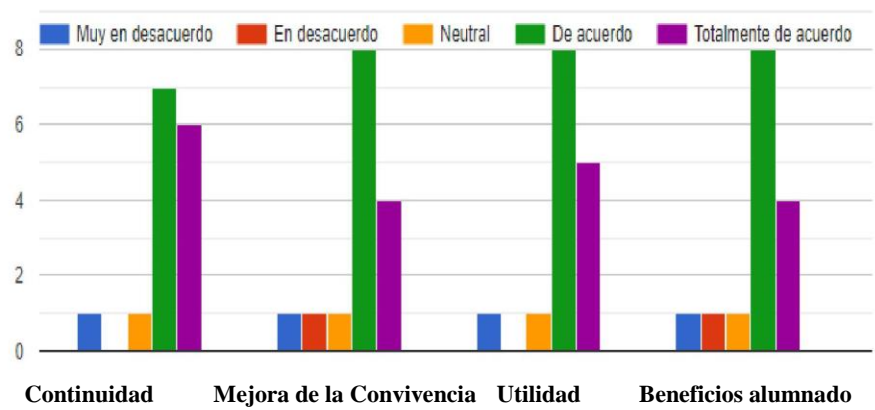
**Gráfica 2: Nivel de Conocimiento.**



**Gráfica 3: Intervención y Resultados.****Gráfica 4: Participación.**

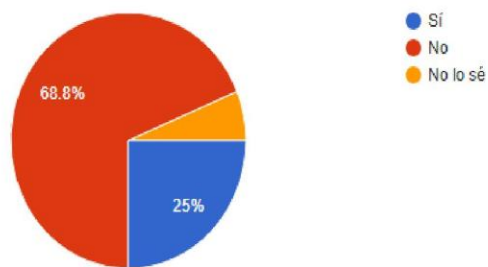
**Gráfica 5: Mecanismo de Selección.****Gráfica 6: Formación**

Gráfica 8: Proyecciones y Perspectivas



¿Es o ha sido mi hijo/a o pupilo/a Alumno Ayudante?

16 responses



Gráfica 9: Mecanismo de Selección.

¿Cómo considera que podría mejorar el Programa de Alumnos Ayudantes?  
9 responses

todo esta bien
Primero explicando que es tal programa, no tenemos conocimiento.
Creo que sería conveniente que todos los alumnos participaran y se involucraran más en este programa, a través de talleres, videos, etc.
Cuando me informe más ayudaré
Información a todos, yo he hecho la encuesta desconociendo el programa
Mas información a los padres, observar que los alumnos ayudantes se impliquen, si no cambiar cada trimestre
Estar más atento a mis compañeros para que no ocurra conflictos
La elección de los A.A. debe ser de otra manera.
La verdad que no lo sé

# **ANEXO VI: TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS**



### **Entrevista a Alumnos Ayudantes de Primero de la ESO del IES Caleta.**

**Entrevistador:** Investigador

**Entrevistados:** Alumnos Ayudantes de Primero de la ESO, seis en total, dos por cada grupo (cinco hombres y una mujer).

**Contexto:** Horario de mañana, sala de reuniones del IES Caleta.

Entrevista realizada previa introducción consistente en explicar el propósito de la investigación, asegurar la confidencialidad y anonimato de los participantes, así como la apelación a la honestidad y la libertad total para emitir comentarios y/o juicios. Se presenta en ella también la dinámica de la entrevista y se da cuenta de la posibilidad de revisar su registro una vez finalizada la investigación.

**Entrevistador:** ¿Cómo consideran que es la convivencia en el Instituto?

**Entrevistado 1:** Bastante regular, la convivencia en el Instituto no es la mejor porque hay mucho encontronazo y mucha pelea entre personas que no se llevan del todo bien y a veces los profesores no hacen mucho, ni otros alumnos por arreglar eso. Por lo tanto la convivencia no es lo mejor.

**Entrevistador:** Vale. Si tuvieran que ponerle así como de un uno al diez... [Entrevistados: Siete. Siete. Seis.] **Vale por lo menos aprueba, alguien tiene alguna otra impresión respecto a la convivencia del Centro.**

**Entrevistado 2:** Que tengan tanta maldad ¿no? A la hora de jugar, porque a lo mejor un juego de fútbol se pican uno dos y ya van con la maldad ya destinada.

**Entrevistador:** ¿Y cuándo ocurren principalmente estos conflictos?

**Entrevistado 3:** En el recreo.

**Entrevistado 4:** De vez en cuando en educación física.

**Entrevistador:** Ya, pero sobre todo cuando ya son más libres para moverse... ¿No? [Entrevistados: Claro.] ¿Durante las clases?

**Entrevistado 1:** Durante las clases a veces.

**Entrevistado 3:** Si el profesor sale...

**Entrevistador:** ¿Cuál es la forma que ustedes creen que se utiliza generalmente para resolver estos conflictos?

**Entrevistado 1:** Depende de la gravedad si el...si hay una pelea y si se dan acaba con un apercibimiento pa' cada uno y eso es como lo solucionan los profesores. Ahora si es menor pues los A.A. sí intervienen y arreglan el conflicto.

**Entrevistador:** Vale entonces sería primero una amonestación y luego el A.A. o...

Entrevistado 4: Sí pero eso es lo que hacen los profesores, pero a los niños y hay gente que los partes y eso les da igual. Entonces ya hacen siempre lo mismo, porque no le importan los partes.

**Entrevistador:** Ahora que ustedes son todos A.A. ¿no? ¿Cuáles son las funciones que cumple un A.A.?

**Entrevistado 2:** Ayudar ¿no? Intervenir las acciones antes de...predecirlo antes de que pase y para las acciones malas que puedan pasar.

**Entrevistado1:** Lo que esté fuera de nuestra alcance derivarlo también a los profesores, eso es una función, y sobre todo como dice "Entrevistado 2" estar alerta de lo que pasa y acompañar y ayudar al que lo necesita.

**Entrevistador:** Vale ¿cómo han hecho esto de prevenir conflictos, cómo lo han llevado a cabo?

**Entrevistador 2:** Es que en verdad no te da tiempo porque la cosa pasa en milésima de segundo ¿no? Y se insulta uno y ya se están pegando, entonces no te da tiempo a parar la pelea.

**Entrevistador:** ¿Alguno ha prevenido algún conflicto entonces?

**Entrevistado 2:** Hombre sí, empiezan a insultarse y parar el conflicto pero muchas veces hay gente que van a pegar, van del tirón a pegarle en vez de tranquilizarse y hablar...

**Entrevistado 1:** O antes de llegar a los insultos si tú sabes que pueden llegar a insultarse pues decir intentar prevenir eso antes de que lleguen los insultos.

**Entrevistador:** ¿Cuáles son los valores que a ustedes les parecen fundamentales que debiera tener un A.A.?

**Entrevistador 3:** Que sepa escuchar y que no se ponga de un lado de una persona no más, que sepa escuchar las dos partes y ya ves...yo que sé.

**Entrevistador 1:** Que sea confidencial, que no vaya por ahí contando las cosas que ha sido el principal fallo del programa, quizá este año.

**Entrevistador:** Ahora cuando tú hablas de que sea imparcial o que sea confidencial, estamos hablando de que ese es el momento en que están resolviendo los conflictos ¿no? Ya, y eso ¿qué es? ¿Cómo lo están resolviendo? ¿Qué es un diálogo, se juntan entre todos? ¿Cómo lo hacen?

**Entrevistado 2:** No, escuchamos una parte, después escuchamos la otra y ya intentamos intervenir por las dos partes intentando que lo arreglen o que no se hablen ni se....como si hubiera un muro entre ellos, como si no existiera uno para el otro y otro para el uno.

**Entrevistado 1:** En la resolución de problemas también a veces por ejemplo yo, que “Entrevistado 2” está en mi clase a veces también he acudido a él, le he contado el conflicto y los dos hemos ayudado a gente juntos.

**Entrevistador:** ¿Cómo han ayudado? Por ejemplo sin decir nombre nada. [Entrevistado 1: ¿Sin ejemplificar o....?] **Sí, un ejemplo.**

**Entrevistado 1:** Por ejemplo, nosotros...hubo un problema en el que una chiquilla tenía miedo porque decía que le podían pegar y que le podían decir cosas, entonces hablé con “Entrevistado 2” y durante la clase fuimos en los cambios acompañándola por los pasillos y tranquilizándola y eso.

**Entrevistador:** Muy bien ¿Creen que la figura del A.A. se conoce lo suficiente en el Instituto?

**Entrevistados:** Creo que no. No. Yo creo que no.

**Entrevistado 2:** Porque la gente cuando le insultan o algo no piensa en “vamos a ir al A.A.” a que nos intente ayudar sino que...

**Entrevistado 3:** Nosotros siempre somos los que vemos los conflictos pero a nosotros no nos viene gente diciendo...pidiéndonos ayuda.

**Entrevistado 4:** De que me han pedido ha sido solo una o dos veces de tercero [Entrevistado 1: A mí igual.] [Entrevistador: ¿De tercero? ¿Cómo qué tipo de ayuda?] Me están diciendo “aquella nos está insultando” no sé qué; “queremos solucionarlo de alguna manera”.

**Entrevistador:** Y ¿Cómo podría hacerse más conocido?

**Entrevistado 2:** No sé

**Entrevistado1:** Podría hacerse más conocido haciendo más actividades en las que los alumnos y los A.A. colaboraran entre ellos, haciendo por ejemplo en las primeras sesiones de tutoría, en las que nos conocíamos y eso, cuando se elijan a los A.A., reciban la formación, que los A.A. hagan actividades con los que no lo son, entonces así se expande también, con esas actividades lo que los A.A. hacen, quiénes son, que están para ellos y que eso...

**Entrevistador:** ¿Ustedes están de acuerdo con las funciones que tienen que cumplir?

**Entrevistados:** Sí.

**Entrevistado 2:** Es para eso como lo que tenemos que hacer, se nos da una formación y eso es lo que tenemos que intentar hacer.

**Entrevistador:** ¿En qué casos consideran que ha sido más fácil o más difícil intervenir?

**Entrevistado 2:** En los casos de temer a una persona ¿no? Porque la acompañas, la tranquilizas, entonces es más fácil de que no pase ese problema, pero más difícil pues cuando empiezan a insultarse y a lo mejor tú te mees y encima de todo te... [Entrevistado 3: Captas tú.] Captas tú.

**Entrevistado 1:** Yo sí que he tenido un caso bastante difícil intervenir porque vino una persona pidiéndome ayuda, pero esta persona no quería ni que la derivara a los profesores ni a ningún

A.A., porque quería que mantuviera su anonimato y le daba miedo que alguien lo contara. Entonces, yo no podía intervenir porque si no podía ir a esa persona de la que tenía miedo y decirle nada, porque después la podía esperar y no podía decírselo a ningún otro A.A. y a ningún otro profesor, es que era muy difícil intervenir. Y al final pues hablé con esa persona y quedamos en que lo derivaríamos a dirección para que se encargara, porque eran problemas que no estaban a mi alcance ni al de ninguno de nosotros.

**Entrevistador: Y ¿en qué casos no deberían intervenir? Como tú dices que hay casos que no están a su alcance.**

**Entrevistado 1:** Pues en esos casos en los que las personas tienen tanto miedo que no puede saberse ni...y en los que puede haber violencia y en esos no se debería actuar porque podríamos salir también malo nosotros.

**Entrevistador: ¿Consideran que la formación que ustedes tuvieron fue útil?**

**Entrevistados:** Sí.

**Entrevistado 2:** Porque además nos ayudó a tener otro pensamiento del que teníamos, a pensar de en forma diferente cuando hacemos una cosa, a pensar qué puede pasar antes de hacer algo y después.

**Entrevistador: ¿Qué cosas aprendieron por ejemplo de la formación?**

**Entrevistado 2:** Prevenir las bromas, que una broma a lo mejor le cae bien a uno o dos pero al que se la está haciendo a lo mejor está sufriendo.

**Entrevistado 1:** Y que hay que saber escuchar, saber que la otra persona sí sabe que le están escuchando se va a sentir siempre mejor.

**Entrevistador: ¿Hay algunas cosas que debieran profundizar en la formación a su parecer?**

**Entrevistado 1:** Sí, lo que estuvimos hablando ayer de lo de... [EL día anterior se llevó a cabo el grupo de discusión] se debería de hacer más hincapié en lo de los rumores y la confidencialidad porque eso es así, cada vez que hay un rumor vuela, y eso no puede ser porque se perjudica mucho a la persona.

**Entrevistador: ¿Cómo han respondido sus compañeros cuando ustedes han intervenido?**

**Entrevistado 2:** Depende de la persona ¿no? Si a la persona no le importa pues te escucha, pero después como si no le hubieras dicho nada. Si la persona pues es más tranquila, más te escucha, pues ya sabes que pa' otra vez eso no debe de ser o debe pararlo antes de tiempo.

**Entrevistador: ¿Y los profesores? ¿Han tenido alguna vez, alguna reacción de algún profesor respecto a su intervención?**

**Entrevistado 2:** Sí, varias...

**Entrevistado 3:** En mi clase creo que no.

**Entrevistador: ¿Cómo se han sentido siendo A.A. personalmente?**

**Entrevistado 2:** Más acogido ¿no? [**Entrevistador: ¿te has sentido así?**] Sí, porque sabes que si metes la pata pues te pueden ayudar más a salir del tema.

**Entrevistado 1:** Yo personalmente me he sentido muchas veces agobiado porque cuando hay un problema y hay que solucionarlo, incluso veces en las que tú no puedes hacer nada, te sientes muy frustrado porque dices “y si hubiera hecho esto... hubiera ayudado de tal manera”; Y a veces pues no sé, no te encuentras bien del todo. [**Entrevistador:** Ya, o sea es como una carga más por así decirlo ¿no?] Sí, a veces sí.

**Entrevistador:** ¿Y cómo te has sentido tú? [Dirigiéndome a Entrevistado 5 que no había participado]

**Entrevistado 5:** ¿Yo? Eh...no sé. [**Entrevistador: ¿Te has sentido bien, te has sentido... te ha gustado desempeñar el cargo, no te ha gustado ha sido una carga?**] Me ha gustado, pero también ha sido una carga.

**Entrevistador:** Vale ¿Qué han aprendido siendo A.A. este año?

**Entrevistado 4:** Aprender que los problemas no se solucionan pegando, ni insultando, sino que hablándolo pa' que la otra persona no...

**Entrevistado 1:** Yo he aprendido que un problema nunca es tan grave como parece, que muchas veces los problemas los exageramos porque somos así y quizá no tienen tanta importancia.

**Entrevistador:** ¿Y creen que los A.A. colaboran con mejorar la convivencia del Instituto?

**Entrevistados:** Sí. Sí.

**Entrevistador:** ¿Cómo contribuyen a que mejore la convivencia?

**Entrevistado 1:** Hombre, pues si se arreglan los problemas en que dos personas se llevan mal, ahí ya está mejorando la convivencia ¿no? Porque estás haciendo que esas dos personas se lleven.

**Entrevistador:** Y ¿Qué es lo que ustedes esperan de un A.A.?

**Entrevistado 2:** Que nos escuche, que nos ayude en nuestros problemas, que sepan solucionarlos.

**Entrevistador:** Y ¿Qué esperan los profesores? ¿Es lo mismo que esperan ustedes?

**Entrevistado 1:** No, creo que no. [**Entrevistador: ¿Por qué?**] Los profesores esperan que seamos mucho más eficientes yo creo, porque a lo mejor nosotros a veces como A.A. nos tomamos los problemas con demasiada calma y deberíamos de ser más, no rápidos, pero sí más eficientes. Y es lo que ellos esperan.

**Entrevistador:** ¿Los demás creen lo mismo?

**Entrevistados:** Sí, sí.

**Entrevistador:** Vale, ahora ¿Cómo eligieron a los A.A.?

**Entrevistado 2:** En los tutorías ¿no? Los compañeros...

**Entrevistado 3:** A sorteo. [**Entrevistado 4:** No, hicimos una elección]

**Entrevistado 2:** Claro, repartieron unos papelitos y cada persona eligió a uno. [**Entrevistado 3:** Como al delegado] Claro y después hicieron los finalistas que éramos tres, cinco o seis y ahí salieron 3.

**Entrevistado 1:** Nosotros salimos y dijimos, creo que me acuerdo, que por qué queríamos ser A.A. y algo que quisiéramos decir y entonces después de eso pues la gente votó.

**Entrevistador:** Vale, o sea dijeron por qué querían serlo y ¿qué criterios son los que debían ocuparse para elegir un A.A.?

**Entrevistada 1:** Que no se meta en peleas y que no salte a la primera y que sepa conversar en vez de pegarle a un alumno.

**Entrevistado 1:** Yo creo que un A.A. también debe pasar como una especie de filtro de los profesores, porque muchas veces en las elecciones de A.A. o de delegado o de lo que sea, llegan los amiguitos y eligen a su amigo. Y a lo mejor ese no tiene ninguna cualidad, pero lo eligen porque quieren que salga...no sé. [**Entrevistado 3:** Pa' hacer la gracia directamente.] O pa' hacer la gracia incluso.

**Entrevistador:** ¿Y cómo eso podría mejorarse?

**Entrevistada 1:** Es que yo no veo bien que se elija a principio de curso, porque...o por lo menos en primero, porque llegamos con gente de otro colegio que no conocemos y a lo mejor yo votaba a uno que se lleva mal con todo el mundo y no hace nada por solucionar los problemas. Entonces, no lo veía bien que se eligiera a principio de curso. [**Entrevistador:** Podría ser luego ¿no? O podría ser provisional por un momento y después se cambia...] Por lo menos que nos conociéramos un poquito, pa' saber más o menos.

**Entrevistador:** ¿Creen ustedes que el programa debiera seguir en el futuro?

**Entrevistados:** Sí, Sí.

**Entrevistador:** Vale ¿Qué podría mejorar?

**Entrevistado 1:** El programa debe mejorar bastante los años que se vaya haciendo aquí en el Instituto, pero sobre todo quizá la formación, por ejemplo, en vez de dos días que sean más días y se traten más cosas. Porque a veces yo he tenido problemas que en la formación yo creo que ni se habían tratado. [**Entrevistado 4:** No tenemos recursos suficientes ¿no?] Sería eso.

**Entrevistador:** ¿Cómo califican la acción de los profesores en el programa, los profesores del programa?

**Entrevistado 2:** No sé.

**Entrevistado 1:** Es que de verdad ni siquiera los hemos visto, porque a ver ellos son los profesores.

**Entrevistador:** Pero ¿cómo se han sentido en las sesiones, en las reuniones?



**Entrevistado:** Con Andalucita y Cuarzo bastante bien. Sí.

**Entrevistador:** Y ¿Cómo calificarían su propia acción?

**Entrevistado 1:** Hombre ha faltado pero está bien.

**Entrevistado 2:** Yo creo que todavía no somos lo suficiente mayores como pa' ayudar.

**Entrevistador:** Y si tienen que ponerle a una nota al programa en general ¿Cómo le ponen?

**Entrevistado 5:** Un siete, por ahí.

**Entrevistado 4:** Siete y medio.

**Entrevistado 2:** Siete, ocho.

**Entrevistado 3:** Siete con cincuenta y uno.

**Entrevistador:** Vale, ¿algo más que agregar? [Entrevistados en silencio] **Pues muchas gracias por participar.**

### **Entrevista a Alumnos Ayudantes de Segundo de la ESO del IES Caleta.**

**Entrevistador:** Investigador

**Entrevistados:** Alumnos Ayudantes de Segundo de la ESO, nueve en total, tres por cada grupo (cinco mujeres y cuatro hombres).

**Contexto:** Horario de mañana, sala de reuniones del IES Caleta.

Entrevista realizada previa introducción consistente en explicar el propósito de la investigación, asegurar la confidencialidad y anonimato de los participantes, así como la apelación a la honestidad y la libertad total para emitir comentarios y/o juicios. Se presenta en ella también la dinámica de la entrevista y se da cuenta de la posibilidad de revisar su registro una vez finalizada la investigación.

**Entrevistador: ¿Cómo consideran que es la convivencia en el Centro?**

**Entrevistada 1:** Regular.

**Entrevistado 1:** Yo creo que se podría mejorar un poquito, depende de quién estemos hablando.

**Entrevistado 2:** Es cierto, que es buena en la mayoría, pero hay que gente que siempre pues es la que tiene que dar la nota ¿no? Y siempre hay gente que bueno que le gusta molestar y hacer que las clases pues no vayan como deberían.

**Entrevistador: Vale o sea más que nada ¿Creen que hay como más conflictos entre ustedes como compañeros o entre ustedes y los profesores?**

**Entrevistado 2:** No, entre nosotros.

**Entrevistada 2:** Y entre los profesores, nosotros y profesores, también.

**Entrevistador: Y ¿cómo creen que generalmente se resuelven estos conflictos? O ¿Cuáles son las formas que existen para resolver?**

**Entrevistada 1:** A ver se suelen resolver, pero depende también del tipo de persona, los resuelven y al siguiente día vuelven a hacer lo mismo. Entonces pues es como que la dejas y ya que se canse sola.

**Entrevistado 1:** Hay algunas veces que no hacen nada y...o no hacen nada, pues se echan en menos o yo que sé o cualquier cosa de esas y no...se arregla solo el problema.

**Entrevistador: ¿Ustedes cómo creen que en general el Instituto resuelve los conflictos?**

**Entrevistado 1:** Yo creo que interviene pero no llega al punto de arreglarlo.

**Entrevistador: ¿Cuáles son las funciones que cumple el A.A.? Para ustedes...**

**Entrevistada 2:** Investigan y ayudan.

**Entrevistada 3:** O sentarse ahí enterarme de un problema con la familia o un...

**Entrevistado 3:** Pero eso no podemos hacerlo nosotros...eso ya es cosa del profesor

**Entrevistada 3:** Sí, pero, o sea nuestra función es detectar que a alguien le pasa algo o está por decirte algo y acudir a esa persona.

**Entrevistador a Entrevistado 3: ¿Tú no estás de acuerdo con eso?**

**Entrevistado 3:** No, sí, sí, me refiero a la parte de...por ejemplo si ya son problemas familiares...

**Entrevistado 1:** No...pero no son todos los podemos... [Entrevistado 2: Podemos ayudarlo]

**Entrevistado 3:** Claro sí podemos.

**Entrevistada 1:** Observar y no solucionar el problema de esa persona, sólo darle diferentes opciones y ella sola pues que termine arreglando sus problemas. Que no somos mediadores que somos personas que ayudan pero no terminan resolviendo el problema.

**Entrevistador:** Vale, entonces ¿concuerdan con eso que los A.A. no son mediadores o alguien piensa algo distinto?

**Entrevistado 2:** Técnicamente, cuando nos preparan, se supone que nosotros al haber una persona que tiene un problema tenemos que darle el empujón para que esa persona diga: “voy a solucionar el problema” Pero yo no soy quien tiene que solucionarlo, sino que es la persona que tiene el problema.

**Entrevistado 1:** También derivamos a los profesores cuando no nos corresponde a nosotros

**Entrevistador:** ¿Cuáles son por ejemplo los valores que ustedes creen que tiene el programa?

**Entrevistada 4:** Pues yo creo que principalmente mostrar empatía para ponerte en el lugar de la otra persona que como tiene un problema o se ha peleado con alguien tienes que saber su situación para poder ayudarle a entender su postura.

**Entrevistador:** Vale, la empatía será un valor principal ¿no? [Entrevistados asienten.] ¿Algún otro?

**Entrevistado 1:** La solidaridad, aprender a ayudar a otro sin recibir nada a cambio.

**Entrevistado 2:** El respeto...saber que si una persona tiene un problema muy grave tienes que ir con cuidado.

**Entrevistada 2:** La delicadeza [Entrevistador: ¿Eso es como qué, como el tacto?...]...tienes que ir siempre con...obvio, porque tú no sabes cómo una persona se lo puede tomar. Porque ahí a lo mejor nosotros hemos intervenido y a lo mejor la persona nos rechaza, al menos porque no le quiere contar a nadie, siempre tienes que ir con cuidado...tienes que ir así.

**Entrevistador:** ¿Han escuchado en la formación de valores como la confidencialidad? [Entrevistados: Sí] ¿Y la imparcialidad? [Algunos entrevistados asienten, otros niegan]

**Entrevistado 2:** Que no se puede estar de... [Entrevistado 1: de ningún lado]...de ningún lado, tienes que estar con la parte uno y por otra, otra.

**Entrevistador:** ¿Y neutralidad? [Entrevistado 3: Sí] Vale, o sea han escuchado un poquito de estas cosas. Vamos a ir un poquito a lo que es la intervención ¿Por ejemplo en qué casos ustedes han intervenido? Así una pincelada general de los casos en los que suelen intervenir.

**Entrevistada 1:** En peleas...no peleas de tener que separar a las dos personas, pero que sí se han insultado algo y tú has tenido que intervenir antes que se pegaran. Entonces pues aclarar las cosas, hablar con ellos y por lo menos uno ha hecho...ha evitado que la pelea de que llegue a las manos, no se llega a arreglar, pero sí que ha disminuido un poco.

**Entrevistador:** ¿Y qué herramientas han utilizado para evitar las peleas?

**Entrevistada 1:** Hay personas que porque suelen hablar muchísimo, se les suele llamar “bocachancla”, esas personas pues entonces te van diciendo cosas en plan “esta tarde va a ver una pelea” o “a la salida va a haber una pelea”. Pues tú ya sabes quién es esas dos personas, antes de que llegue a la salida, hablar con ella, le preguntas el problema que ha tenido y a la salida se evita la pelea o no se vuelven a hablar o no se miran y se evita la pelea.

**Entrevistado 2:** También se aplican los tres filtros que nos han enseñado que es: preguntarle si es verdad, si está seguro que es verdad, si es útil o si es bueno o es buena saberlo para la persona que lo está contando. [Entrevistador: ¿Tú has aplicado ese filtro?...] Sí... [Entrevistador: ¿Y ha tenido buena recepción de parte de sus compañeros?] Sí. [Referencia a anexo 1 a b]

**Entrevistada 2:** También solemos intervenir cuando a un alumno o una alumna, muy solo, a lo mejor nos cuenta si es muy solo, no se relaciona con mucha gente. Entonces ahí sí que tenemos que acudir a esa persona, si no empiezan ellos “hola, ¿cómo te llamas?” ¿Sabes? Porque tampoco ellos te pueden...

**Entrevistador:** Como integrar ¿no? [Entrevistado 2: Sí] ¿Y han tenido por ejemplo algunos que ustedes consideren que son más fáciles de intervenir? Y ¿otros que sean más difíciles?

**Entrevistada 2:** Si es más fácil o más difícil también depende de la persona que te toque.

**Entrevistada 4:** Normalmente los más, para mí, comillas “difíciles” son los de las personas que se sienten como apartadas o solitarias, porque también eso es...significa que les cuesta relacionarse y si tú como que...no obligar pero como que les influyes a socializar y a ellos les cuesta, pues a lo mejor esa persona se sienta mal, entonces como que tienes que ir con mucha delicadeza, con cuidado y poco a poco.

**Entrevistado 3:** Y las peleas ya pero físicas...

**Entrevistado 1:** Cuando están ahí pegándose.

**Entrevistador:** Y ¿en qué casos se sienten ustedes más preparados por ejemplo?

**Entrevistado 2:** En los relacionales, porque normalmente todo el mundo ha tenido así altibajos y sabe cómo se siente realmente y es más fácil ayudarlo así, si sabes cómo se siente.

**Entrevistador:** ¿Sabes en qué casos no debieran intervenir?

**Entrevistada 4:** Cuando se están pegando los alumnos, ahí no puedes intervenir, ni a separar, eso ya lo tienes que derivar a un profesor y el profesor se tiene que hacer cargo de ese caso. Nosotros ahí no podemos intervenir.

**Entrevistado 3:** Nosotros lo que podemos hacer es que no vuelva a pasar, pero no que... [Entrevistada 4: Hayan dejado la pelea]... Claro.

**Entrevistada 1:** Y cuando esas personas tenían un problema entre las familias.

**Entrevistado:** O sea lo que decía más menos tú puedes notar que el problema está pero no te puedes meter directamente...

**Entrevistado 2:** Claro, porque ahí ya no sabemos qué pasa.

**Entrevistador:** Y ¿en los conflictos entre los profesores? ¿Se mete el A.A., no se mete? ¿Qué piensan?

**Entrevistado 2:** No, cada vez que hablamos de eso nos reuníamos, nos dicen que aquí no estamos hablando de eso...Estamos para hablar de problemas entre alumnos, los profesores aparte.

**Entrevistador** ¿Qué opinan de eso?

**Entrevistada 2:** Hombre, yo lo veo mal porque a lo mejor siempre hay que escuchar las dos versiones ¿sabes? Porque hay veces que a lo mejor un alumno le dice algo a un profesor, pero a lo mejor ese profesor lo ha entendido mal, se creía que era otra cosa y ya pues ha actuado de una manera. Y, a lo mejor, si nosotros pudiéramos intervenir a lo mejor podríamos hacer que en alguno de los casos no...

**Entrevistada 1:** Yo pienso igual que Entrevistada 2, porque hay veces que los profesores se creen una cosa que no son de los alumnos, por un comentario que no hayas dicho y directamente te castigan, te mandan a copiar o te ponen directamente el parte y no hay nada que le expliques.

**Entrevistada 2:** Y pues si intervenimos nosotros, sí, existe esa opción de...puedes decirle al profesor “mira pues no ha sido así, él ha querido decir con otras palabras...” ¿sabes? A ver, hay casos que obviamente no, porque hay casos que hay alumnos que se pasan mucho con los profesores, pero a lo mejor en algunos casos sí que podríamos solucionarlo.

**Entrevistador:** ¿Qué opinan ustedes ahí? Que no los he escuchado... [Dirigiéndose a Entrevistado 4 y Entrevistada 5]

**Entrevistada 5:** Exactamente lo mismo, yo creo que este tema sobre todo incluye al alumno y si el A.A. está para eso, o sea para ayudar al alumno, el problema de una manera u otra nos acaba incluyendo, entonces yo creo que deberíamos intervenir.

**Entrevistador:** Vamos a pasar al tema de la formación, más o menos la formación que a ustedes les brindaron y eso. Teniendo en cuenta las funciones que ya tienen ¿consideran que es útil la formación que les han dado?

**Entrevistados:** Sí [unánimemente].

**Entrevistador:** ¿Qué han aprendido de la formación?

**Entrevistada 2:** A tratar de ser más como más cuidado, a empatizar más con las personas ¿sabes? A saber ponerse en el lugar del otro, a intentar buscar solución, eso yo antes por ejemplo no lo sabía y ahora sé los medios que puedo utilizar para hacerlo.

**Entrevistado 3:** Y a ser más confidencial, porque antes pues tú pues le decías a tu amigo “pues mira a este le pasa esto, ten cuidado”. No, ahora, pues hemos aprendido que como que tenemos que guardar secretos.

**Entrevistada 1:** A saber a acercarse a las personas con cuidado y no decirlo tan brusco.

**Entrevistador:** Claro como la delicadeza que decía “Entrevistada 2”. ¿Tú ibas a decir algo disculpa? [Dirigiéndose a Entrevistado 2]

**Entrevistado 2:** No, que sí que hay que ser más discreto, porque un problema no se puede ir contando así como cotilleo.

**Entrevistado 1:** El de resolver también los problemas de las personas, ayudar a que ellos encuentren la solución, o sea, claro, se encuentran solos, que sepan cómo actuar en esos casos.

**Entrevistador:** ¿Creen que la formación fue suficiente? ¿O que deberían haber habido más cosas o algo que ustedes sacarían o le agregarían?

**Entrevistado 3:** Sí, pues fue bastante útil, pero yo creo que también hemos aprendido en el momento, o sea cuando intentas ayudar a una persona pues también puedes aprender más cosas de lo que te enseñan.

**Entrevistado 1:** Yo creo que se podría haber dado un pequeño cursillo antes de la formación para saber bien cómo iba ir la cosa.

**Entrevistador:** ¿Qué tipo de cursillo? Más o menos para explicar un poco...

**Entrevistado 1:** Como una introducción a lo que íbamos a hacer, antes de entrar en tema directamente.

**Entrevistador:** Ahora, ¿cómo creen ustedes que responden sus compañeros cuando ustedes quieren intervenir?

**Entrevistada 1:** Depende también de qué compañero sea. Porque hay compañeros que tú trabajas con ellos y simplemente pues te dan lo que le pasa, te dan ya lo que le ha pasado y todo pues es fácil trabajar ¿sabes? Me las dan las opciones y puedo solucionar, pero hay otros que ni se dejan que tú te acerques, te evitan cada pregunta, pasan dos semanas y todavía ni te miran a la cara y se enfadan y son muy difíciles de intentar buscar lo que le pasa.

**Entrevistada 3:** Yo creo que lo que dice “Entrevistada 1”, que depende...los temas que le pasan a esa persona y también depende de la persona que sea porque...

**Entrevistada 2:** Y también depende de ti, porque yo por ejemplo, hace poco, el otro día me entere de un caso de bullying qué pasa en este Instituto y la verdad es que a mí ese tema me pone muy nerviosa como mirando así a mi formación. Entonces yo sé que ya en esos temas no puedo intervenir, porque no interve...en plan, yo no me metería en el tema de la mejor manera ¿sabes? Entonces también es depende del tema que te sepa mejor, porque yo por ejemplo no intervine, avisé a otro compañero.

**Entrevistador:** Y ¿Han notado alguna diferencia, porque ustedes ya son de segundo año es decir ya conocían a sus compañeros de primero, notaron alguna diferencia de parte de sus compañeros una vez que ya fueron...? [Entrevistado 3: Sí] ¿En qué sentido? ¿Qué diferencia han notado?

**Entrevistado 3:** Bueno, eso pues se sabe sí que las personas cambian y con los años cada vez cambian más todavía. Y a lo mejor de una persona súper agradable, súper tranquila, se puede poner todo nervioso, todo chulito...

**Entrevistador:** Pero esto ya desde un punto de vista más personal ¿Cómo se sienten con su grupo de curso siendo A.A.? ¿Sienten algún cambio por ejemplo que haya como...que los



**compañeros los tratan distinto, algunos compañeros que los tratan mejor o si los tratan peor o...?**

**Entrevistada 3:** No [**Entrevistado 3:** La verdad, normal]

**Entrevistada 2:** De verdad normal pero yo creo que a ellos como que les gusta más que esté el programa, porque no es lo mismo que venga un profesor a hablar contigo del problema que te pase a que vengan compañeros, porque lógicamente tú no vas a tener la misma confianza con un profesor y con un compañero. Entonces, no es que les vaya mejor, pero sí que siempre les gusta que siempre haga este programa, porque yo por ejemplo no le veo la misma confianza a decírselo a un compañero a decirlo a un profesor ¿sabes?

**Entrevistada 1:** Es la confianza que tú tienes, es más que decir “Pues yo confío más en un amigo que en un profesor”, porque yo al profesor prácticamente no le digo nada.

**Entrevistador:** ¿Tú cómo te has sentido con el programa así de A.A.? ¿Para ti, por ejemplo, qué ha significado? [**Dirigiéndose a Entrevistado 4 que no había participado en la conversación**]

**Entrevistado 4:** A mí, esto con el tema que estamos hablando ahora, a mí en mi clase me tratan normal, o sea, porque tampoco es que haya mucha diferencia, es que concuerdo “Entrevistada 2”, con lo que ha dicho porque no es lo mismo contarle a un profesor que con un alumno que, por ejemplo, te da confianza. Es más, lo que estuvimos hablando la reunión anterior del caso del chiquillo que se sentía mal [Diario de Investigación página 24], o sea que le veíamos decaído y que al final, vamos, ahí estamos interviniendo Entrevistada 5 y yo, pues eso también por la confianza, porque no es lo mismo alguien que no has hablado en tu vida o un profesor que es alguien con el que, por ejemplo, compartes no realmente colegio, sí que también es un poco...depende de la confianza.

**Entrevistador:** ¿Y personalmente, o sea no solamente lo que piensan sus compañeros o ustedes creen que piensan sus compañeros, cómo se han sentido ustedes? ¿Mejor, quizá, con la responsabilidad de ser A.A.?

**Entrevistado 3:** Responsables.

**Entrevistada 2:** Pero a veces es complicado ¿eh? A veces te cuesta mucho resolver un problema y hay veces que te agobia. [**Entrevistador: ¿Te frustra? ¿Frustración de no poder resolver el problema?**] Pues también no puedes resolverlo y te gustaría, pero...

**Entrevistado 1:** Tienes que dar más ejemplo de lo normal, porque eres A.A. y tienes que hacerle ver a los demás que los A.A. no son como otro que a lo mejor sí se controlan menos. [**Relación con diario de investigación en relación a la expectativa de los profesores, páginas...**]

**Entrevistada 1:** Y cuando ves que, por ejemplo, ves una chavala que va mal y te esfuerzas por hacer todo lo posible porque la chavala vaya bien y estudie y ves que no está haciendo nada, es como sentirte que no estás haciendo bien el trabajo de A.A. Estamos aquí más bien porque como que nos comprometemos demasiado con los alumnos, ayudamos demasiado y pues cuando no resolvemos un problema nos sentimos frustrados, nos agobiamos muchísimo porque nos importa hacer algo en los problemas de los demás y pues...

**Entrevistador:** ¿Todos se sienten más o menos así cuando no lo pueden resolver? [Asiente Entrevistado 2 y los demás no contradicen] **Y tienen... por ejemplo, esto que sienten ¿tienen instancia de comunicárselo a los profesores, lo han podido comunicar?**

**Entrevistada 3:** Cuando los A.A. no pueden resolver, te guste o no tienes que avisarle al profesor.

**Entrevistador:** No, no, más bien la sensación de la frustración. Así por ejemplo, “no podemos resolver esto”...

**Entrevistada 1:** Yo sí se lo he comentado, yo he llegado a un punto de agobio y todo y lo he comunicado con diferentes A.A. y ellos tampoco han sabido qué hacer y lo dijimos a un profesor. No se ha metido él, pero sí que me ha dado una serie de ejemplos y todo y he sabido más o menos por dónde tirar.

**Entrevistador:** ¿Ustedes creen que finalmente los A.A. mejoran o colaboran con la convivencia del Instituto? [Entrevistados: Sí] ¿Cómo? Yo sé que lo han dicho más o menos pero ¿cómo creen que colabora el A.A.?

**Entrevistado 1:** También les quitan mucha carga a los profesores, de tener que estar atentos a una cosa y a otra y pueden dedicarse a otras cosas para las que tienen menos tiempo, por ejemplo. [Entrevistador: Vale ¿Y eso lo ves algo positivo?] Sí.

**Entrevistador:** ¿Ustedes creen que, personalmente desde su experiencia, han contribuido a mejorar la convivencia entre sus compañeros de clase?

**Entrevistado 1:** Es que la nuestra es una clase más bien difícil.

**Entrevistada 2:** En la mía sí porque mi clase es más calmada, es más...

**Entrevistado 2:** Estaban bien en el principio, pero ahora están...

**Entrevistada 1:** Nuestra clase es difícil...

**Entrevistado 3:** Es que hay cosas que no podemos hacer todo el rato, por ejemplo el ruido, eso es uno de los problemas de los cursos en sí, es que nosotros no podemos hacer nada porque a ver, podemos como dar ejemplo entre comillas a alguno que pueda concienciarse y bueno, o hablar con el monitor y cual, pero hay otros que no...No.

**Entrevistador:** ¿Y a contribuir en la relación entre profesores y alumnos? ¿Creen que el A.A. ha mejorado con su acción la relación entre el alumnado y el profesorado?

**Entrevistado 2:** No, porque como no nos dejan actuar con el caso de los profesores pues...no, no hacemos nada.

**Entrevistador:** Ahora con eso mismo, vamos a pasar ahora al tema de la participación ¿Ustedes colaboraron por ejemplo en lo que es el diseño del programa? Así como les dijeron “mira colaboremos juntos, hagamos juntos el programa”.

**Entrevistado 1:** No, pero porque estaba ya... [Entrevistador: Estaba hecho]

**Entrevistado 3:** Desde el primer año.

**Entrevistador: Y ¿Ustedes están de acuerdo con los valores que propone el programa?**

**Entrevistado 1:** Sí, porque son útiles para usar en el programa.

**Entrevistador: Y ¿Creen que faltarán algunos o que se tiene que reforzar alguno?**

**Entrevistada 2:** Falta el que hemos comentado de hablar con el profesor...

**Entrevistado 3:** Pero en casos especiales, no todos, porque a ver, nosotros somos niños no podemos hacer tantas cosas con otro niño que con un adulto.

**Entrevistador: Y ahora, por ejemplo, esta función entre alumnos y profesores como A.A. ¿Podrían llegar a un acuerdo con los profesores, dependiendo de los casos en los que podrían intervenir?**

**Entrevistado 3:** A ver, en nuestra clase al menos hemos hecho o hemos intentado poner varias propuestas con el tutor para, para mejorar el ambiente de la clase.

**Entrevistado 1:** Nosotros tenemos en nuestra clase, hemos hecho un par de fichas y unas dinámicas para intentar mejorar la conducta.

**Entrevistador: ¿Y eso lo hicieron como A.A. o se hizo así como en el grupo de clase?**

**Entrevistada 5:** Lo propuso dirección.

**Entrevistado 1:** Y hablamos también con la tutora para poner de acuerdo las fechas y todo eso.

**Entrevistador: Vale, bueno, vamos a la valoración del A.A. ¿Cómo creen que perciben al A.A. los profesores?**

**Entrevistada 3:** Como de ayuda. [Entrevistado 3: Ayuda]

**Entrevistador: ¿Han tenido por ejemplo, no solamente los tutores, otros profesores que han facilitado de los A.A.? Que hayan dicho: “Oye el A.A., hablen con él”**

**Entrevistados:** Sí [Varios al unísono]

**Entrevistado 1:** Y otros que también a lo mejor son un poquito más duros, pero tienen que serlo porque tenemos como te he dicho antes, tenemos que dar ejemplo a los otros y es normal.

**Entrevistada 1:** Y, por ejemplo, a mí me han pasado casos en los que el profesor no ha sabido por dónde tirar y me ha pedido ayuda a mí, porque como está haciendo la tarea suya y todo pues me ha dicho “encárgate tú de ese chaval que no puedo centrarme en él”. Entonces pues hasta los profesores nos piden a nosotros ayuda.

**Entrevistador: Vale, o sea ¿en general los profesores tienen conocimiento del programa y lo utilizan?**

**Entrevistada 1:** Lo tienen muy muy presente.

**Entrevistador: Vale, muy bien, y ¿Qué esperan ustedes de un A.A.?**

**Entrevistado 1:** Que sepa estar en los momentos difíciles y que ayude a solucionar...a que solucionen los problemas.

**Entrevistada 4:** Que no se niegue y que lo que yo cuente no vaya a contarlo a los demás, que si le he contado algo que se lo calle.

**Entrevistado 3:** Y haga caso a las indicaciones que le hacen los profesores que le enseñan cómo ser A.A y que por ejemplo si ven a alguien que necesita ayuda que no pase porque le da baja o porque en ese momento pues prefiere hacer otra cosa...

**Entrevistador:** O sea es como que esté presente, disponibilidad, que mantenga la confidencialidad de los problemas... [Entrevistados: Asienten]. Vale y ¿creen que lo que ustedes esperan de los A.A. es lo mismo que esperan los profesores de los A.A.?

**Entrevistada 3:** No. [Entrevistador: No, ¿por qué?] Porque...o sea los profesores están pendiente a lo que comentamos nosotros, pero el A.A. tiene más... [Entrevistador: ¿Más funciones?] O sea que los profesores si es que ven algo, pues nos los dicen a nosotros

**Entrevistado 1:** O que los alumnos a lo mejor piensan que nosotros podemos realizar más funciones de las que nos han enseñado y podremos tener algunos casos y no más.

**Entrevistado:** O sea, los alumnos creen tú que creen que ustedes tienen más atribuciones de las que en verdad tienen. [Entrevistado 1: Sí] Vale, ¿cómo cuál?

**Entrevistado 1:** Algunas veces han acudido a nosotros con un problema familiar, pero que no era precisamente el tema y tuvimos que decirle que, tuve que decirle que podía ayudarlo con su parte, porque con familia no podía seguir ayudando.

**Entrevistador:** Vamos a ir a la parte de cómo los eligieron ¿Cómo se eligieron los A.A.?

**Entrevistado 2:** Pues se quitan a los que ya fueron el año pasado y los demás todos pueden ser votados en clase y pues se vota y si sales pues eres A.A.

**Entrevistada 3:** Pero o sea, tú les...no te votan cualquier sea, la clase debe decir “¿Quién quiere ser A.A.?” Levanta la mano y son los que levanta la mano pues... [Entrevistado 2: Si te presentas...] Te presentas para esa función.

**Entrevistada 4:** Que por votación popular y las personas a las que votan o las que te van a votar a ti, tienen que pensar que tú puedes ser un buen A.A., porque tú no puedes votar a alguien en plan “es mi amigo y por eso lo voto” Pues tienes que pensar también vale está tu amigo y que si puede ayudarte pues mejor. Pero que a lo mejor tienes que ver que si esa persona no puede ayudarte sólo a ti, tiene que ayudar a más personas.

**Entrevistado 2:** Yo creo que es que aparte a la hora de votar, una vez que ya se han votado se recogen los votos y las tres personas con más votos de la clase son las escogidas.

**Entrevistador:** Vale y uno es lo que el que vota tiene que pensar al votar pero ¿eso se condice con los criterios que efectivamente su usan al votar? O sea, ¿creen que cuando votan ustedes o sus compañeros, votan pensando en eso o hay otras cosas?

**Entrevistado 1:** Hay muchos que votan a sus amigos porque les caen bien.

**Entrevistado 3:** Siempre suele pasar que suelen, casi siempre vamos, suele salir como el más guay de la clase.

**Entrevistado 2:** Por ejemplo, yo, no debería de haber salido, porque de A.A. salió otro compañero mío, lo que pasa es que ese compañero se metió en tantos problemas, en tantas peleas, que lo tuvieron que echar de aquí. Entonces como la cuarta con más votos era yo, pues entré yo. En cambio, verás que a él lo eligieron porque eran sus amigos lo votaron a él.

**Entrevistador:** ¿Creen que es un buen sistema de selección?

**Algunos entrevistados:** Sí.

**Entrevistado 3:** Deberían mejorarlo.

**Entrevistado 2:** Hacer un filtro, o sea no te puedes presentar... [**Entrevistado 1:** Si tienes tantas notificaciones negativas o...] Si tienes mala conducta pues entonces deberían de hacer un filtro y decir, si tú no vas a valer para esto no te vayas a presentar.

**Entrevistado 3:** Que los profesores puedan como elegir quién se puede presentar, no que lo elijan a ellos mismos quién se va a presentar y quién no, se va a presentar alguien que tenga criterios buenos por si sale, en el caso de que salga que podría llegar a ser un buen A.A.

**Entrevistador:** ¿Tú dices que ese criterio lo podría aplicar el profesor?

**Entrevistado 3:** Y a los votos, porque en el caso en el que saliera la persona que no debiera salir por su conducta, por su actitud, es un A.A. menos en segundo técnicamente, porque si no va ayudar, no va a colaborar y va a causar más problemas de los que resuelve pues no, no tiene beneficio el programa.

**Entrevistador:** Vale, ya vamos terminando ¿Ustedes creen que debería continuar el programa en el futuro? [**Entrevistados:** Sí] **No hay nadie que considere lo contrario ¿cierto? Y ¿Qué podría mejorarse en el programa?**

**Entrevistado 3:** Expansión, que hubiera más...no sé si muchos institutos tienen el mismo programa, pero que hubiera en el mismo instituto el mismo programa...

**Entrevistado 1:** Y que los demás alumnos que no sean ayudantes estén informados de que...de lo que podemos hacer y las funciones que tenemos.

**Entrevistador:** O sea más difusión de la información y quizá más expansión a otros institutos ¿Algo más que podría mejorarse en el programa?

**Entrevistada 4:** Pues que el programa se suele dictar en primaria con una formación muy básica y como la más importante que es de secundaria y esa la tiene hasta tercero, por lo menos también que en cuarto de bachillerato también deberían empezar a poner un...otro grupo, porque aunque ellos sean mayores a lo mejor siguen teniendo algún tipo de problema, ya no solo por pelea...

**Entrevistado 2:** A lo mejor no de pelea ya, porque ya son más mayores, pero a lo mejor había gente que sí de verdad se siente pues más sola o...

**Entrevistada 4:** Y las personas de bachillerato como serían los mayores del programa...pues...

**Entrevistada 1:** Entrevistada que por qué me viene a hablar una persona de segundo o de tercero de ESO, sabiendo que es más chiquitita que yo y no sabe cuál es el problema. Está bien que hubiera uno o dos A.A. en primero de bachillerato y en segundo de bachillerato.

**Y bueno lo último, para terminar, ¿cómo evalúan el programa así en general, positiva, negativamente?**

**Entrevistado 2:** Positivo.

**Entrevistado 1:** Positivo pero se podría mejorar.

**Entrevistado 2:** No es malo pero no es perfecto.

**Entrevistador:** y si le ponen una nota del uno al diez...

**Entrevistado 2:** Nueve sobre diez

**Entrevistada 2:** Nueve.

**Entrevistado 1:** Ocho y medio.

**Entrevistador:** Bueno muchas gracias por su participación.

### **Entrevista Alumnos Ayudantes de Tercero de la ESO del IES Caleta.**

**Entrevistador:** Investigador

**Entrevistados:** Alumnos Ayudantes de Tercero de la ESO, nueve en total, cuatro mujeres y cinco hombres

**Contexto:** Horario de mañana, sala de reuniones del IES Caleta.

Entrevista realizada previa introducción consistente en explicar el propósito de la investigación, asegurar la confidencialidad y anonimato de los participantes, así como la apelación a la honestidad y la libertad total para emitir comentarios y/o juicios. Se presenta en ella también la dinámica de la entrevista y se da cuenta de la posibilidad de revisar su registro una vez finalizada la investigación.

**Entrevistador:** ¿Cómo consideran ustedes que es la convivencia en el Centro?

**Entrevistado 1:** Buena, a ver según... [**Entrevistada 1:** Depende de la clase] Claro y del curso.

**Entrevistado 2:** Porque a veces en cada clase hay como distintos grupitos en cada clase y eso hace que la clase se divida, porque por ejemplo hay tres grupitos y esos tres grupitos siempre están juntos y sólo andan entre ellos.

**Entrevistado 3:** Depende de la clase porque, por ejemplo, en mi clase hay distintos grupos sí, pero nunca nos peleamos entre nosotros, alguna vez gente ahí pero nada así generalizado.



**Entrevistada 2:** Que yo la pregunta me la he tomado más tipo pa' los profesores que, por ejemplo, yo depende de la asignatura y el profesor que me dé me llevo bien con la asignatura o no, entonces ya pues...depende.

**Entrevistador:** Ya, ¿pero están en una sensación de que está tranquilo [Entrevistado 1: Sí] o de que cada vez que vienen alguien colegio alguien se va a pelear?

**Entrevistado 1:** También según el día.

**Entrevistador:** ¿Y cómo es la forma en que resuelven los conflictos usualmente en el Colegio?

**Entrevistado 3:** Eso también depende, porque hay veces que si son dos chavales pues viene un profesor y los paran o siguen peleando pero no tanto.

**Entrevistado 2:** Es según en qué momento pillas el problema.

**Entrevistada 3:** Y en qué persona

**Entrevistada 4:** Y también qué tipo de problema

**Entrevistada 2:** Pero vamos que aquí tampoco hacen mucho, si te peleas te expulsan, si te chillas con alguien te ponen un parte y si es una "peleilla" así entre mucha gente lo que hacen es callarse y como no os calléis un parte y así hasta que se enfríe.

**Entrevistador:** Vale ¿Tienen la percepción de que hace más a través de castigos-amonestaciones o con diálogo también?

**Entrevistada 2:** Hay tres etapas...

**Entrevistado 1:** Claro porque hay profesores que suelen poner más partes que otros y otros que hablan más.

**Entrevistador:** A propósito del programa del A.A. ¿Creen que el programa de A.A. se conoce lo suficiente en el Instituto?

**Mayoría de los Entrevistados:** No.

**Entrevistado 3:** Yo creo que debería hacerse más, por ejemplo, un día después de haberse elegido ir al salón de acto. [Entrevistada 3: Y que nos conocieran...] Ahí estamos, ir al salón de actos todos, todo el curso por así decirlo, y que nos conocieran todos.

**Entrevistador:** En general consideran que no, que podría hacerse más difusión del programa...

**Entrevistados:** Sí.

**Entrevistado 2:** Tener una charla con todos los alumnos.

**Entrevistada 1:** Yo sinceramente llevo aquí cuatro años y los tres anteriores yo sabía que se iban al Pomodoro (pizzería en Cádiz) y me daban una vergüenza, en plan me iban unas ganas de ir a mí también.

**Entrevistador: ¿Cuáles son las funciones del A.A.?**

**Entrevistado 2:** Ayudar (Risas)

**Entrevistado 4:** Yo creo que la función del A.A. es resolver el problema sin que el profesor tenga que intervenir.

**Entrevistado 3:** Evitar antes que pase.

**Entrevistador: Prevenir conflictos [Entrevistados: Sí] ¿Alguna otra función?**

**Entrevistada 2:** Escuchar y demás.

**Entrevistado 1:** Antes de que pase un problema pues intentar como prevenirlo [**Entrevistado 1:** Porque prevenir difícil]

**Entrevistada 2:** O también, por ejemplo, escuchar dos personas como que se pelean o una persona está buscando como pelear con la otra y la otra no quiere, pero eso quieras tú que no tienes que decir algo, como desahogarte, entonces también la persona que no se quiere desahogar con la otra por pelearse también se puede desahogar con nosotras y así, como evitar un conflicto, lo está evitando ella ¿no? Pero nosotros hacemos como que lo explota.

**Entrevistador: ¿Y cuáles son los valores que propone el programa?**

**Entrevistado 3:** Paciencia.

**Entrevistado 2:** Respeto, saber escuchar.

**Entrevistada 4:** Empatía.

**Entrevistador: ¿Hay alguno que ustedes reforzarían o creen que tienen que desarrollar más?**

**Entrevistado 2:** El saber escuchar porque tú sí, sí lo escuchas pero a lo mejor...yo soy, por ejemplo, "entrevistado 3" es muy cabezón y yo tengo un problema y cree que la solución es tal y él me ayuda a solucionarlo y yo creo que no sé, que deberíamos escucharlo y ponernos más parte de ellos que de nuestro pensamiento.

**Entrevistador: ¿Es el A.A. un mediador? [Entrevistados: Sí] Y ¿Qué es un mediador?**

**Entrevistada 2:** Por ejemplo entre el profesor y el alumno, algún alumno no quiere contarle una cosa al profesor yo que sé porque lo cae mal o porque es profesor...Entonces pues habla con nosotros y como que nosotros se lo decimos al profesor sin que el alumno tenga que hablar con él directamente.

**Entrevistado 1:** También hay gente que...por ejemplo un niño de primero tiene un problema yo voy y le pregunto sus cosas, muchos alumnos desean...

**Entrevistado 3:** Y ese es también el problema ese de que no haya tanta difusión en que sepamos que son cada A.A. de cada curso, yo lo que sugeriría es eso que un día después de elegirse de todo pues que vayan al salón de actos, que cada curso conozca a sus A.A.

**Entrevistador:** ¿Y cuándo ustedes estuvieron en la formación o antes, participaron los alumnos en el diseño o la formación del programa de A.A.?

**Entrevistado 1:** No, solo nosotros y los tutores.

**Entrevistador:** ¿Y están de acuerdo con las funciones que tiene el A.A.?

**Entrevistados:** Sí.

**Entrevistado 4:** Una cosa que nos dijeron que no podíamos dar como consejos, que consejos no podemos dar. [Entrevistada 2: Que no podemos dar la solución al problema] Que la solución la tenían que buscar ellos.

**Entrevistado 5:** Que tú no le tenías que decir lo que la persona tenía que hacer.

**Entrevistado 2:** Claro, por ejemplo te dice...que han dicho que te va a pegar en la calle, y tú tienes miedo porque crees que te van a pegar, pues yo no le puedo decir “pues quillo, dile a un profesor y espéralo un poquito antes” Pero eso no se lo puedo decir, tiene que buscarlo dentro.

**Entrevistador:** ¿Y ustedes en qué casos suelen intervenir?

**Entrevistada 2:** A ver más fácil es cuando alguien se pelea en el patio [Entrevistado 2: Es un caso más difícil ¿no?] No, es más fácil porque lo sabes, si dos personas se llevan mal en la clase y es en primero tú no te enteras ¿no? [Entrevistado 2: Pa’ eso están los de primero, A.A. de primero]

**Entrevistado 3:** Lo más fácil es eso cuando se pelean, porque lo más difícil sería el encontrarlo antes de que pase na’. Porque tú no te das cuenta de que está pasando hasta que ocurre.

**Entrevistador:** Y cuando hay peleas en el patio ¿Ustedes como A.A. han entrado y han intervenido?

**Entrevistados:** “Quillo”, claro.

**Entrevistador:** ¿En qué casos creen que ha sido más fácil o más difícil intervenir?

**Entrevistado 1:** Más difícil es que el alumno que le pase algo se calle, que esté pasando un problema y no lo diga entonces es mucho más difícil de...

**Entrevistado 2:** Sobre todo con personas que son más cerradas, es más difícil, hace que ya no digan el problema.

**Entrevistador:** Y ¿Ustedes saben en qué casos no deben intervenir?

**Entrevistado 5:** Cuando se están pegando ¿no? [Entrevistado 4: Claro cuando hay piñas ya ahí...]

**Entrevistada 2:** Sí en los que hay, por ejemplo, cuando se están pegando dos mayores que nosotros o iguales pero tú sabes que si te metes no vas a hacer nada, lo que tienes que hacer directamente es irte al profesor y que se meta en medio, en vez de meternos nosotros en una pelea.

**Entrevistador:** ¿Alguna otra cosa que no debieran...?

**Entrevistado 2:** Meternos nosotros en problemas.

**Entrevistado 1:** No sé nosotros el problema que tenemos que resolver.

**Entrevistador:** Se espera un poco más del A.A ¿no? ¿Cómo se sienten ustedes con eso, lo sienten como un peso o lo siento como...?

**Entrevistado 3:** Es como una responsabilidad [Entrevistados asienten]

**Entrevistado 2:** Es una responsabilidad, porque yo tuve un problema con “Nombre de compañero” y él me decía cosas y yo decía “Dios, soy A.A. y no puedo decir nada”, pero si no fuese A.A. me lo comía y no podía y esa responsabilidad es lo que sentía yo.

**Entrevistada 2:** A ver yo eso no puedo, yo creo que me lo como, después me echan la bronca “Los profesoras del programa”. No, pero este año me va bien, de momento no he comido a nadie.

**Entrevistador:** ¿Lo sienten como una responsabilidad que les ha solucionado las cosas o se las ha dificultado?

**Entrevistado 2:** A mí me ha solucionado más, si no fuese A.A. yo me hubiese peleado o lo mismo busco un problema, pero como soy A.A. pues no he peleado.

**Entrevistador:** Bueno y en la formación, teniendo en cuenta las funciones que ustedes tienen y lo que han hecho como A.A, ¿creen que la formación fue útil, adecuada o suficiente? ¿Qué les pareció la formación?

**Entrevistado 2:** Pues yo lo vi bien, porque cuando hacíamos juegos interactivos entre nosotros pues como que aparte de mi idea sobre el A.A., tenía también ideas de distintas personas, así que podía como reforzar mi idea.

**Entrevistado 3:** Además que nos conocíamos entre nosotros porque yo por ejemplo los de segundo y los de primero, no me relacionaba hasta eso. Y como nos conocimos ahí...

**Entrevistado 2:** Yo lo que haría serían más interactivo... no sé. Porque por ejemplo yo a un niño de primero que es A.A., vale te conozco la cara sí porque eres A.A. pero tampoco tengo confianza con él ¿sabes? Como que si le tengo que decir algo me da corte, igual que ellos a mí. Entonces como hacer como piño entre nosotros.

**Entrevistador:** Cuando ustedes cumplen sus funciones ¿Cómo responden sus compañeros?

**Entrevistado 2:** La mayoría en mi caso me lo felicitan y lo hacen lo que yo digo, en plan si les digo...si tiene un problema lo dice, pues yo le intento ayudar y más menos sigue por donde yo he intentado que siga.

**Entrevistada 2:** Pues yo no, yo si me meto en alguna pelea en la que no me va ni me viene, pues me dicen eso y yo...vale.

**Entrevistado 1:** Por ejemplo, están peleando yo me meto para intentar hacer algo y ayudo, pero yo creo que la gente no sabe ni que soy A.A., me he metido porque... [Entrevistados: Claro, claro.]

**Entrevistador:** ¿Han sentido que sus compañeros hacen una diferencia por ser A.A.? ¿O se han sentido iguales?

**Entrevistado 1:** No, igual.

**Entrevistada 3:** Iguales.

**Entrevistador:** ¿Y respecto a los profesores?

**Entrevistada 3:** Igual.

**Entrevistada 4:** Igual

**Entrevistado 2:** O sea yo no, por lo de los problemas, pero prácticamente igual.

**Entrevistador:** Vale y ¿Cómo se sienten ustedes siendo A.A.?

**Entrevistado 2:** Importante [Risas] Sí, me siento como que eso que tengo una responsabilidad y que tengo que hacerla que no puedo decir “soy A.A.”...cada ocho horas soy A.A., mitad y mitad y tengo que estar ayudando y eso.

**Entrevistador:** Vale y tú que no has dicho nada ¿Cómo te sientes? [Dirigiéndose a entrevistado 5]

**Entrevistado 5:** Más o menos lo que ha dicho “Entrevistado 2”, como importante ¿no?

**Entrevistado 3:** Es una responsabilidad que tú tienes que...En plan, corresponde que tú eres así, porque si tú no demuestras que sin meterte en problemas, en na’, no te van a hacer caso cuando tú intentes ayudar. Entonces pues...

**Entrevistada 2:** A ver, yo tampoco me siento mucho más importante, si veo un problema sea A.A. o no yo antes me metía ¿sabes? Igual como me puedo meter ahora pero ahora como que tengo título, pero tampoco... “Título”

**Entrevistador:** ¿Y por qué se postularon o los postularon para ser A.A.?

**Entrevistado 3:** Porque nos votaron en la clase.

**Entrevistador:** ¿Pero ustedes se dieron voluntariamente?

**Entrevistado 2:** Nosotros nos pusimos unos cuantos en la pizarra y los niños deberían haber votado los que ellos creen que son más solidarios y eso. [Entrevistada 3: cualificados] [Entrevistador: Pero la pregunta es ¿Por qué ustedes se anotaron en la pizarra?] Porque yo pienso que tengo esos valores pa’ ayudar a los demás, desde muy chico, siempre. [Entrevistador: Se sentían identificados con la figura...]

**Entrevistador:** ¿Y qué han aprendido siendo A.A.?

**Entrevistado 1:** Que hay que ayudar en los problemas de los demás.

**Entrevistado 2:** Yo he aprendido que cualquier problema no es pequeño, en plan que siempre digamos que aunque a mí me parezca, que yo piense que este problema no es na’ [Varios entrevistados: Pa’ otra persona puede ser un mundo] Claro.

**Entrevistada 2:** Pues yo lo que más... es lo de que no podemos dar la solución, que tú siempre a tu amiga cuando le pasa algo dices “tía lo que tú tienes que hacer es esto...” [Entrevistado 2: Pues no.] Claro, yo en verdad... eso casi siempre se hace, entonces es lo que más así voy a tener que cambiar, en lo que más me he quedado.

**Entrevistador:** O sea que no dieran dar la solución a los demás. En ese caso ¿cómo es que ustedes deben tratar con los demás si no es darle la solución?

**Entrevistada 2:** A ver como tanteándolos, pero que diga él.

**Entrevistada 4:** Que lo saque él.

**Entrevistado 2:** Claro, dándole juego para que él... [Entrevistado 1: Con preguntas.]

**Entrevistada 2:** “¿Y tú quieres esto? No. Pues si no lo quieres, no he dicho yo que no lo quieras, lo has dicho tú ¿entonces por qué haces tal?” ¿Sabes?

**Entrevistador:** ¿Creen que los A.A. colaboran con mejorar la convivencia del Instituto?

**Entrevistados:** Sí [Entrevistador: ¿Cómo? ¿Cómo lo hacen?]

**Entrevistado 3:** Pues cuando vemos ese problema, pues intervenimos pa’ que no se haga más o cuando vemos que el ambiente no está bien, pues ayudar pa’ que no vaya peor.

**Entrevistador:** ¿Y esto, por ejemplo, ha mejorado la relación entre los alumnos?

**Entrevistado 2:** Sí, yo creo que sí, porque en mi clase ya también hubo bastantes problemas entre niñas que antes estaban peleadas, ahora son amigas. [Entrevistada 3: No, no son amigas... pero ya no hay mal rollo] [Entrevistador: Pero no son amigas ¿pero ustedes han intervenido para que eso ya no sea así?]

**Entrevistada 4:** Sí.

**Entrevistada 2:** Y la directiva no, porque la directiva me da un montón de coraje porque lo único que hizo fue “aquí en plan no quiero...”, porque siempre que pasa algo llegan a la directora “profesora me ha hecho no sé qué.” Entonces lo que la directora dijo fue “en una semana que nadie me diga nada de estos dos bandos...”, por así decirlo, “...que nadie me diga nada y ya la semana que viene las juntamos todas y hablamos con ellas”. Entonces pa’ eso fue una tontería porque en plan va a seguir pasando lo mismo pero tú no te vas a enterar. [Entrevistador: Vale, pero en ese sentido lo que han hecho como...] Nosotros lo que hicimos fue...siempre lo que se hace es el típico corrillo de, cuando se hace pelea, “¿qué ha pasado, qué ha pasado?” ¡to’ cotilla! Entonces nosotros lo que hacemos como que no cotillar como que “no comente eso” y para eso pues las peleas la verdad es que [Entrevistado 1: Cortar en un punto.] Paran, paran.

**Entrevistado 3:** Yo creo que debería hacerse más que no nos dejen tan de lado cuando pase algún problema, porque algunas veces vamos nosotros primero, una vez que nos hemos enterado se lo decimos a la profesora y una vez que se lo decimos a la profesora porque no sabes qué más hacer, no nos dicen “pues intenta hacer eso” sino que nos apartan, ya nos llamaremos y después no nos dicen nada, y eso usualmente lo llevan los profesores y ya está. Pero muchas veces, por ejemplo cuando pasa un problema, yo me enteré de lo que había pasado



e iba a ir con las dos personas que había pasado y...iba con él (otro entrevistado), íbamos a ir a “Jefa de Estudios”, la directora para que nos dijeran qué podemos para ayudar y nos dijeron “no, no hace falta, irse pa’ su clase” Y como que no nos ayudan pa’ que sigamos ayudando sino que ya se encargan ellos y eso.

**Entrevistador: ¿Ustedes creen que deberían darle más responsabilidad, más confianza a la figura del A.A.?**

**Entrevistados: Sí.**

**Entrevistada 4:** A nosotros nos pasó lo mismo el otro día [Entrevistado 2: ¿Ayer cuándo fue? ¿Antes de ayer?... o ¡el lunes!] El lunes, salió una chiquilla llorando por el pasillo [Entrevistado 2: Y nosotros estábamos así... (Risas)] Y nosotros dos fuimos a ver qué pasaba y el profesor nos dijo “no, pa’ dentro del patio, pa’ dentro del patio, no tenéis permiso pa’ salir.”. Le dijimos que éramos A.A.

**Entrevistado 4:** Somos A.A. eso no significa que no tenemos...que no nos conocen vamos.

**Entrevistada 2:** O por ejemplo, siempre han dicho la excusa, aunque yo no fuese ¿sabes? el año pasado o el anterior, siempre imagínate una niña llorando en el patio, yo la he visto y la niña sigue en el patio y no ha ido a clases, porque está llorando, y entonces decirle al profesor “profesor puedo ir al baño que hay una niña llorando” “Sí, vamos siempre utilizan lo del A.A. pa’ salir en hora de clases” y entonces eso es una tontería en plan por eso se queda llorando la chiquilla sola ¿sabes?

**Entrevistador: ¿Y la relación entre profesores y alumnos, ha mejorado gracias al A.A.?**

**Entrevistado 3:** No.

**Entrevistado 1:** Yo me llevo muy bien.

**Entrevistado 4:** Yo la veo igual, la relación es igual.

**Entrevistador: ¿Y cómo creen que se percibe o sea que sus compañeros perciben la figura del A.A.?**

**Entrevistado 3:** Es que yo creo que ni lo perciben...

**Entrevistado 2:** Hay algunos que sí y hay otros que...hay algunos que dicen “Dios, este es A.A. puedo tener confianza con él” pero hay otros que es que ni te conocen, que no te han visto en su vida.

**Entrevistada 2:** Yo creo que en plan como que tenemos más autoridad con los chiquitines, entre nosotros ya ves tú...

**Entrevistado 1:** Claro tú ves un niño chico de pelea y no sé va alguno de nosotros “tío ¿qué pasa? Ya está, no sé qué...”

**Entrevistador: ¿Y cómo perciben los profesores al A.A.?**

**Entrevistada 2:** Se la “repampinflan” [Entrevistado 3: Técnicamente.][Entrevistador: Ese es el término técnico ¿qué significa eso?]

**Entrevistados:** Que no les importa, que les da igual. [**Entrevistador:** ¿Pero a la mayoría? ¿Algunos o a todos?]

**Entrevistada 2:** Hay algunas profesoras que son profesoras de A.A. y algunas sí te hacen caso, pero hay otros que no.

**Entrevistado 3:** Que pasan de ti, claro tú dices “tengo que ir a ayudar” y hay algunos que te dicen “vale, venga, pues te dejo un ratillo y vente después” y otros que te dicen “no, tú no sales de aquí porque no tienes nada que ver”. Que es lo que decía antes, que cuando se intenta ayudar a veces, intentas ayudar pidiéndole permiso y nos dicen “no, no, vete y ya y a lo mejor te llamaremos”.

**Entrevistador:** ¿Creen que sus compañeros querrán ser A.A.?

**Entrevistado 2:** Sí, algunos sí y algunos no.

**Entrevistado 3:** Yo creo que no, es que depende de la persona.

**Entrevistado 1:** Porque dicen “es un rollazo hacer las reuniones todos los jueves, a mí me da igual”.

**Entrevistado 3:** Porque por ejemplo yo he visto un par de personas que sí tienen el perfil como pa’ hacerlo y al principio de curso les decíamos que se metieran y dijeron “no, no, que eso es un peñazo”. [**Entrevistador:** Y ¿Hay alguno que sí?]

Alguno que a lo mejor sí, pero no muchos.

**Entrevistador:** ¿Cómo eligieron a los A.A.?

**Entrevistado 1:** Por votación. [**Entrevistada 2:** No...]

**Entrevistado 3:** Salimos a la pizarra, en plan levantamos la mano quien quería ser y una vez que lo apuntaron en la pizarra pues íbamos en papelillo, íbamos votando quien podría ser.

**Entrevistado 1:** Nosotros dejamos caer un poco los que...no levantamos la mano pa’ quién iba a ser, pero dejamos caer un poco, todo el mundo escribió un papel, puso el nombre y lo echó en la urna esa.

**Entrevistador:** ¿Para ser A.A. qué criterios se eligen para votarlos?

**Entrevistado 3:** Sí, nos dijeron que era como...en mi clase por lo menos, dijeron que era como lo que tú podías tener confianza con ellos como pa’ preguntarle cosas y cosas así.

**Entrevistador:** ¿Ustedes creen que los criterios se ocuparon?

**Entrevistado 2:** Algunos sí y algunos no.

**Entrevistado 3:** Yo creo que algunos fueron por amigo y eso, y otros fueron porque sí dieron qué.

**Entrevistador:** Vale y ¿creen ustedes que es un buen mecanismo de selección?

**Entrevistado 2:** No, porque yo que sé a lo mejor el popular de la clase se presenta y la gente como es popular, pues lo vota. Como los delegados, si el delegado falta más veces y pa’ que lo

votas tú delegado. Delegado tiene que ser una persona normal, con peso, que vaya a las reuniones de los profesores; no le han visto el pelo.

**Entrevistada 2:** Que yo tampoco creo en plan que tenga que elegirlo nadie, porque todo el mundo siempre elige a los que sacan una notaza, que no tienen problemas con nadie [Entrevistado 2: ¡Eso no!] Y la verdad es que a mí la persona que en mi clase que es así me cae súper mal, en plan no porque, por ejemplo, no tiene por qué ser la mejor persona por sacar buenas notas y no tener problemas con nadie. [Entrevistada 4: Pero es que puede sacar buenas notas, pero no puede ser como el perfil de A.A.] Yo que sé, yo pa' A.A. cogería a gente también que, por ejemplo, en cursos anteriores han tenido algún tipo de problemas con alguien y como que ya tenga experiencia, porque si tú eres perfecto qué experiencia va a tener, a quién va a ayudar. [Entrevistado 1: Yo soy perfecto.]

**Entrevistado:** Tú dices alguien que haya tenido algún problema con otro y lo haya solucionado. [Entrevistada 2: Claro, hay poca gente que la tiene aquí] Y ¿cómo podría mejorarse el sistema de selección por ejemplo?

**Entrevistado 2:** Pues que la profesora elija y que los niños elijan pues “este, este, este y este” y ahora con esos cinco pues ya empiecen a votar.

**Entrevistado 3:** Por ejemplo que los profesores den como su punto de vista sobre quién puede ver el profesor como alguien que esté cualificado y luego que la gente que quiera que levante la mano, y luego ya pues a partir de ahí que vayan votando.

**Entrevistada 2:** Yo lo que haría es...no decir pa' A.A., que elijan los profesores no, porque quizá con eso va a mandar, pues no. Yo lo que creo es decir un día en tutoría “oye vamos a votar hoy (sin decir A.A.) a la persona que creéis que es más responsable que cumpla estos criterios” y que todo el mundo vote a todo el mundo de la clase y después de lo que salgan ya decir “es pa' A.A. ¿alguno no quiere?” y los que no quieren se les quitan de los votos, y ya está. [Entrevistador: Los que no quieren se quitan de la votación...] Imagínate, todo el mundo votamos a “entrevistada 4” y a “entrevistado 2”, pero “entrevistada 4” no quiere, por ejemplo en plan cuando ya están todos los votos, lo vemos “entrevistada 4” no quiere, pues si no quiere no la vamos a obligar ¿no? Ya está votado [Entrevistador: ¿Se le obliga?] No, en plan, a ver ya con los votos les ha tocado a este, este y este, “¿no queréis alguno? Pues si no queréis el siguiente votado”. [Entrevistado 3: Claro.] [Entrevistador: Vale, pero ¿eso no es así ya?] No, aquí es: Se dicen las personas en plan “es que vamos a elegir A.A. que salgan cinco”. [Entrevistador: No, que levanten la mano.] [Entrevistado 4: Levantan la mano los que quieren y ya se vota].

**Entrevistador:** Bueno y la forma en que ustedes trabajan, por ejemplo, quincenalmente, las formaciones, todo el proceso que han tenido ¿Les parece adecuado, les parece bien? ¿Cómo se sienten con la forma de trabajar?

Entrevistados: A gusto, bien.

**Entrevistado 2:** A ver es un poquito lata que sea todos los jueves en tutoría [Entrevistado 1: No es todos los jueves, jueves sí, jueves no.] Que sea un jueves sí, un jueves no, en tutoría, porque después yo por ejemplo tengo que hacer cosas en tutoría o saber cosas y después me entero y estoy yo en mi clase quiero ver qué cosa y el profesor “no, espérate el jueves en tutoría” que no puede decir nada ¿sabes?

**Entrevistado 3:** Está bien que eso en plan, hay veces que en tutoría está bien estar pa' saber lo que ha pasado, o sea está bien que sea en tutoría, pero yo creo que debería también cambiar algunas horas, que no sea solamente en tutoría.

**Entrevistado 2:** Por ejemplo, en matemáticas y lenguas (risas) [**Entrevistador:** O en educación física ¿no?]

**Entrevistada 2:** No, pero por ejemplo una semana yo que sé, lunes a primera, otra semana martes a primera o a la última ¿sabes? Pa' ir cerrando a las semanas y al mes ¿qué pierdes?...Cada dos meses una de lenguas.

**Entrevistado 2:** O que pierdas una tutoría, vale, pero no perder dos tutorías al mes, que más o menos tenemos cuatro tutorías ¿sabes? Y dos tutorías nuevamente, estas tutorías hay veces que vemos películas y perdemos el hilo de la película o dicen un tema una semana que la semana siguiente hablan de eso y no nos hemos enterado...

**Entrevistado 2:** Por ejemplo yo en la tutoría, hicieron los cambios de clase y como la profesora se olvidó de mí pues estuve atrás del todo, solito.

**Entrevistada 2:** O por ejemplo lo de actualizar la falta, que es poco c\*zo porque la ves en tutoría y ahora cada dos semanas, entonces ya a las dos semanas de la falta ya se me olvida a mí, se le olvida él y ya tengo la falta sin justificar, entonces te ponen parte, te expulsan...

**Entrevistador:** Vale, o sea más que nada es un tema de agenda ¿pero el trabajo en sí, las sesiones del trabajo? [**Entrevistados:** Sí, eso sí, está bien] ¿Los profesores del programa, cómo se sienten con ellos? [**Entrevistados:** Bien, a gusto.] ¿Y creen que el programa debiera continuar en el futuro?

**Entrevistados:** Sí.

**Entrevistado 1:** Siempre hace falta tenerlo porque no...Que siempre hace falta tener A.A. porque si no...

**Entrevistada 2:** Como por si acaso.

**Entrevistado 2:** Claro y lo bueno de los A.A. es que cuando yo el año que viene ya no sea A.A., puedo seguir intentando ayudar y eso, porque como ya he tenido la preparación pues eso es lo bueno del programa este.

**Entrevistador:** ¿Y cómo creen que podría mejorarse el programa por ejemplo?

**Entrevistado 2:** Pues eso lo que dijimos antes, que la gente sepa quiénes somos los A.A. Que de verdad los A.A. se impliquen en el tema.

**Entrevistado 3:** Pero yo creo que la mayoría de los problemas y cuando vayamos nosotros se arreglarían con que sepan que somos A.A. Porque como que en plan ahí no va a decir "cuidado", cuando digamos eso como que nos van a tomar más en cuenta, creo yo.

**Entrevistador:** Cómo evalúan el programa, positiva, negativamente, neutral?

**Entrevistado 2:** Yo le doy un siete y medio

**Entrevistado 3:** De siete a siete y medio

**Entrevistador:** ¿Y qué nota se podrían a ustedes mismos como A.A.?

**Entrevistado 2:** Un seis, porque tengo que mejorar muchas cosas eso es normal.

**Entrevistada 2:** Yo un cinco, seis.

**Entrevistado 3:** Yo un seis también porque tampoco que haya actuado mucho.

**Entrevistada 2:** A ver yo me doy un cinco, porque a ver, a mí me gusta mucho responder entonces no ayudo a que no haya problemas, por mi parte, en plan conmigo o con otra persona, pero también como que ayudo a las personas a que no los tenga. Entonces como que me contradigo, por eso un cinco.

**Entrevistador:** Bueno el programa te ha ayudado a perfeccionar sobre esas cosas ¿no?

**Entrevistada 2:** Sí. Por lo menos, así como darle una vuelta más allá de cambiar tu forma de ser. ¿Y cómo califican a los profesores del programa?

**Entrevistada 2:** Están ahí, pero no están...

**Entrevistado 2:** Un diez, yo creo que un diez, que no es para “hacer la pelota” pero...

**Entrevistado 3:** Ya pero...también un siete, ocho, tampoco es que hayan hecho mucho más-

**Entrevistado 5:** Yo pues no estoy, les doy un cinco y medio no más.

**Entrevistada 2:** No, yo les doy un cinco, es que como A.A. los profesores la verdad es que no hacen nada, cumplen la función de todos los profesores y ya está, no hacen nada especial.

**Entrevistador:** Yo estoy hablando de los profesores del programa. Entonces ¿qué podría mejorar? ¿su formación o el trabajo que hacen, el seguimiento, qué podría mejorar?

**Entrevistado 2:** Pff, es que no sé tampoco es que los profesores puedan hacer mucho más, porque cumplen su función de profesor y ya está. Yo creo que los profesores ayudantes en plan la formación y ya está, poco más.

**Entrevistador:** Bueno, ¿tienen algo más que quieran decir? [Entrevistados: No.] Bueno, muchas gracias por participar.

### **Entrevista Alumnos de Primero de la ESO del IES Caleta.**

**Entrevistador:** Investigador

**Entrevistados:** Alumnos de Primero de la ESO, cinco mujeres y tres hombres (una de ellas no participó durante el transcurso de la entrevista), elegidos algunos al azar y otros, según criterio de disposición y grado de participación, por la Jefa de Estudios del Instituto.

**Contexto:** Horario de mañana, sala de reuniones del IES Caleta.

Entrevista realizada previa introducción consistente en explicar el propósito de la investigación, asegurar la confidencialidad y anonimato de los participantes, así como la apelación a la honestidad y la libertad total para emitir comentarios y/o juicios. Se presenta en ella también la dinámica de la entrevista y se da cuenta de la posibilidad de revisar su registro una vez finalizada la investigación.

**Entrevistador:** ¿Cómo consideran ustedes que es la convivencia en el Instituto?

**Entrevistado 1:** Buena ¿no? Acogedora.

**Entrevistada 1:** Acogedora.

**Entrevistado 2:** Los compañeros me han recibido con los brazos abiertos.

**Entrevistada 2:** Pero también depende de quién...

**Entrevistado 1:** Ya, pero en principio sí.

**Entrevistador:** O sea, en general, ¿Han tenido menos problemas que...? [Varios entrevistados: Sí] Vale y ¿qué tipo de conflictos ustedes han visto en el Instituto?

**Entrevistado 2:** Bromas pesadas.

**Entrevistado 3:** Y de robar cosas...

**Entrevistada 1:** Marcadores...

**Entrevistado 1:** Que se dedican a bajarle los pantalones a la gente. [Entrevistados: Sí, es verdad]

**Entrevistada 2:** Y en el recreo empujar a la gente...

**Entrevistado 2:** Y coger a la gente y meterla en la esquina...

**Entrevistada 3:** Y tirar bolitas de papel.

**Entrevistador:** Vale ¿Cómo creen ustedes que es la manera en que se resuelven estos conflictos?

**Entrevistado 1:** Comunicándoselo a los padres de los niños, que le riña un poco, sin pasarse, pero que le digan que eso no se hace y no tiene que volver a hacerlo.

**Entrevistada 1:** O también concienciándolos a ellos mismos

**Entrevistada 2:** Son unos pocos, no son todos. [Entrevistada 1: Eso es verdad.]



**Entrevistador:** ¿Pero ustedes como que los amonestan desde la dirección o los llaman a que hablen?

**Entrevistada 2:** A que hablen ¿no?

**Entrevistado 2:** Y ya si siguen igual pues los notifican.

**Entrevistador:** ¿Ustedes conocen el programa de A.A.? [Entrevistados murmullan inseguros]  
**Vale, algo. ¿Saben lo que es un A.A.?**

**Entrevistado 1:** Sí, que él tiene que...

**Entrevistado 2:** Son alumnos que ayudan [Entrevistada 1: A resolver los problemas...] a resolver los problemas, son mediadores.

**Entrevistador:** Vale ¿Qué funciones cumple?

**Entrevistado 2:** Ayudan a resolver los conflictos entre los demás.

**Entrevistada 2:** Y ayudar a quién lo necesite.

**Entrevistada 1:** Y si ven que a un compañero le hacen bullying o cualquier cosa pues comunicárselo al profesorado.

**Entrevistador:** Vale ¿Creen ustedes que esta figura del A.A. se conoce lo suficiente en el Instituto?

**Entrevistados:** No...

**Entrevistada 2:** Se debería conocer más.

**Entrevistado 2:** De todas formas... es que no...tampoco es que intervengan mucho.

**Entrevistada 2:** Eso es verdad, a veces hay peleas que causan los mismos A.A., meten...  
[Entrevistada 3: Meten la pata]

**Entrevistado 1:** Sí, no se conoce tanto, sobre todo por los padres, porque a mi padre le dieron un papel hablando sobre si estaban conformes sobre lo del programa de A.A. y no lo sabía qué era eso.

**Entrevistador:** Bueno, yo les mandé ese papel...Vale, no se conoce lo suficiente entonces a su parecer. Antes de que iniciara el programa de A.A. ¿A ustedes les dijeron lo que era o algo así, se los explicaron?

**Entrevistado 1:** Sí.

**Entrevistada 1:** Un poco, después de elegir al delegado o a la delegada.

**Entrevistador:** Y ¿Qué les dijeron? ¿Qué se acuerdan?

**Entrevistada 2:** Que eran personas que tienen que resolver problemas de convivencia.

**Entrevistada 2:** Que alguien esté malo tiene que llevarlo a...tiene que ayudar a quién lo necesite.

**Entrevistado 3:** Que si nos pasa cualquier cosa que se lo comunique.

**Entrevistador:** ¿Han sido testigos de la acción de un A.A.? ¿Han visto que hagan algo?

**Algunos entrevistados:** No. Nunca.

**Entrevistado 1:** Con “Nombre de compañera” ayer...

**Entrevistada 2:** Sí, que se pusieron...que pidió permiso a la profesora para salir fuera y hablarlo. [Entrevistador: O sea ¿dos personas tuvieron un conflicto? ¿Cómo?] El A.A. con una niña tuvieron un conflicto

**Entrevistado 2:** No, no tuvieron un conflicto, ella tuvo un conflicto con otra persona y “Nombre de compañero” fue decir a la profesora que si podía hablar con ella para resolver el problema.

**Entrevistador:** Vale ¿Alguna otra vez que los hayan visto intervenir?

**Entrevistados:** No, nunca.

**Entrevistada 4:** Los de mi clase no intervienen...

**Entrevistada 3:** Los de mi clase tampoco.

**Entrevistado 2:** Hay unos A.A. que buscan pelea a veces.

**Entrevistada 2:** Eso es verdad, en vez de ayudar...

**Entrevistador:** ¿Han sido beneficiarios del A.A.? ¿Los ha ayudado un A.A.?

**Entrevistada 2:** A mí me ayudaron una vez, que estaba yo cabreá con “Nombre de compañero”, se enfadó conmigo y me estuvieron hablando y eso.

**Entrevistado 1:** Y a mí, que me molestaban. [Entrevistador: ¿Y los A.A.?] Hablaron con él, ese compañero me pidió perdón y ya está, ya nos llevamos bien.

**Entrevistador:** O sea se han sentido bien con su ayuda ¿no? Independientemente que a veces no lo vean tanto, muy bien. ¿Saben si acaso los A.A. han recibido algún tipo de formación?

**Entrevistada 1:** Sí ¿no? Que van a reuniones cada cinco días.

**Entrevistado 2:** Cada quince días. [Entrevistado 1: ¿Cada quince?]

**Entrevistada 1:** Sí, quince, dos semanas...sí.

**Entrevistado 1:** Yo creí que era de vez en cuando nada más.

**Entrevistador:** Y ¿saben de qué se trata más o menos esta formación? [Entrevistados: No] ¿Alguna idea?

**Entrevistado 3:** A mí me han contado, a mí lo que me han dicho que hay una Play... [La primera formación se realizó en la Casa de la Juventud, en la cual además de talleres hay juegos de distintos tipos, entre ellos un Play Station]

**Entrevistada 2:** A mí también me parece que deberían de poner los A.A. más bien, porque yo también critico a un A.A. que en mi clase, que al revés de resolver los problemas, al revés, crea problemas por su actitud. Que hace muchas tonterías y al revés crea problemas.

**Entrevistador:** ¿Eso tiene que ver con cómo lo eligieron? O ¿Qué tienen que hacer después? ¿Qué crees tú?

**Entrevistada 2:** Que elijan a alguien que esté bien, que esté capacitado para esa condición.

**Entrevistador:** Vale, vamos a ir a eso en un ratito más ¿Ustedes solicitarían la ayuda de un A.A.?

**Entrevistada 1:** Hombre si es un momento...

**Entrevistada 2:** Es que depende del problema que tengas.

**Entrevistado 1:** En un momento en que vienen varios a acosarte o cualquier cosa.

**Entrevistada 3:** Si es que te gastan una broma y eso también...

**Entrevistador:** ¿Y cómo se sienten ustedes sabiendo que tienen compañeros que cumplen este rol?

**Entrevistado 1:** Más seguros.

**Entrevistada 2:** Bien.

**Entrevistador:** ¿Se siente mejor que si no estuvieran?

**Entrevistado 3:** Sí.

**Entrevistado 2:** Hombre en verdad tampoco que hagan mucho...

**Entrevistada 4:** Porque es que a veces ninguno...como ninguno hace nada a veces tampoco se nota mucho. [Entrevistador: O sea si ellos estuvieran más presentes...] Se notaría más.

**Entrevistador:** ¿Creen ustedes que los A.A. colaboran con la convivencia del Instituto, a mejorarla?

**Entrevistado 2:** Algunos.

**Entrevistado 1:** Muy a veces.

**Entrevistado 3:** Muy poco.

**Entrevistado 2:** No, casi nada.

**Entrevistada 1:** Ya situaciones extremas, extremas, pero en la mayoría de las peleas que han acabado con parte y eso, no han intervenido.

**Entrevistada 2:** Intervienen más los profesores que los alumnos. [Entrevistada 1: Eso es verdad]

**Entrevistado 2:** O intervienen otros alumnos que no son A.A.

**Entrevistador: Y ¿qué esperan ustedes de un A.A.?**

**Entrevistada 1:** Que mejore.

**Entrevistado 2:** Que intente solucionar un problema de la mejor manera posible.

**Entrevistador: A ver y cuándo dicen que mejore ¿Qué tiene que mejorar?**

**Entrevistada 1:** Pues intervenir más.

**Entrevistada:** Que estén más y que no metan tanto la pata.

**Entrevistador: Y ¿consideran que es útil que exista alguien que desempeñe...?**

**Entrevistados:** Sí.

**Entrevistada 2:** Si actuaran más creo que es algo útil.

**Entrevistador: O sea que la figura en sí misma está bien pero quizá hay que hacerla...**

**Entrevistado 1:** Si hicieran algo estaría bien, pero de momento como no hacen nada.

**Entrevistada 2:** Está bien que haya pero las personas que... pasan de todo.

**Entrevistador: Y ¿cómo eligieron a los A.A.?**

**Entrevistados:** Por votación.

**Entrevistador: ¿Y cómo se postularon los votados? ¿Levantaron la mano o ...?**

**Entrevistado 3:** Si se querían presentar levantaban la mano, lo apuntaban en la pizarra y apuntabas en un papelito dos personas.

**Entrevistado 3:** Eran tres no dos.

**Entrevistada 1:** En nuestra clase no, dijo nuestro que tutor que levanten la mano quién quiere ser A.A. y lo escogieron. [Entrevistado 1: ¿Qué?]

**Entrevistador: ¿Fue así?... [Entrevistada 1 asiente silenciosamente] Vale ¿Qué es lo que tiene que tener una persona para que sea A.A. o para que sea votado el A.A.?**

**Entrevistado 1:** Ser pacífico y que no se meta en peleas ni na'

**Entrevistada 1:** Y que comprenda los problemas...

**Entrevistada 3:** También que sepa cuándo actuar, porque si tienes esas cualidades y ves un problema y tú pasas del tema... [Entrevistado 2: Claro que sea pa' escucharte...] Ya ves.

**Entrevistador: ¿Y cuando ustedes votaron o se votaron o votaron sus compañeros ocuparon estos criterios u otro?**

**Entrevistada 3:** Algunas personas, creo que sí, es que hay otras que eligen al amigo, al que estuvo con él toda la vida. Y como un amigo estuvo conmigo un montón de tiempo, pues lo voto.

**Entrevistador:** ¿Creen que ese proceso de selección se puede mejorar? O sea, la votación... ¿Habrá una mejor forma de elegir o creen que está bien y que la idea sería que se vote mejor?

**Entrevistado 1:** Podría ser de otra manera, se podría presentar la gente y ya luego los profesores estuvieran atento a ellos durante una semana y viéndolos como son.

**Entrevistado 2:** Lo dijeron y no lo han hecho, dijeron que iban a cambiar alguno si no lo hacían y no han cambiado a nadie.

**Entrevistador:** ¿Creen que debe continuar el programa en el futuro?

**Entrevistados:** Sí, si mejorara. Si cambiara. Si actúan. [Entrevistador: O sea, sólo si mejorara y...]

**Entrevistado 2:** Si no mejorara...

**Entrevistador:** Vale y ¿cómo, quizá ya lo estabas diciendo tú un poquito, pero cómo podría mejorarse? ¿Qué otra idea tienen?

**Entrevistado 2:** Es como antes, saber mediar con las personas, ser pacífico con el que está hablando y actuar más.

**Entrevistado 1:** Poner gente que tiene las condiciones para hacerlo, porque hay gente que tiene muy poco aguante.

**Entrevistado 3:** Y que haya algún A.A. sustituto por si alguno falta.

**Entrevistado 2:** O que en vez que haya A.A., todos mediamos.

**Entrevistada 1:** Ya, pero es que algunos en vez de mediar se meten a pelearse con el primero que ven.

**Entrevistador:** ¿Cómo ustedes evalúan el programa en general?

**Entrevistados:** Regular.

**Entrevistado 3:** Regular para mal.

**Entrevistador:** Y ¿los A.A. cómo ustedes los califican, los de este año?

**Entrevistada 2:** Mal, los de mi clase es que no actúan apenas...

**Entrevistado 1:** Los de mi clase... es que hay algunos que sí y hay otros que no [Entrevistada 5: No, los de nuestra clase nunca actúan para nada...] Hay dos que sí [Entrevistada 5: Pero el otro busca pelea siempre.]... Bueno, hay dos que no y uno que sí. [Entrevistada 5: Tú sabes...] Sí.

**Entrevistador:** Vale y si tuvieran que ponerle una nota al programa del uno al diez ¿Qué nota le ponen?

**Entrevistada 4:** Un cuatro.

**Entrevistado 1:** Un seis

**Entrevistado 2:** Un tres

**Entrevistado 3:** Un cinco condicional.

**Entrevistador:** Vale, había un tres, un cuatro, un cinco un seis, pero no más de un seis...  
[Entrevistados: No] ¿Algo más que agregar? [Entrevistados: No] Vale muy bien, muchas gracias por participar.

### **Entrevista Alumnos de Segundo de la ESO del IES Caleta.**

**Entrevistador:** Investigador

**Entrevistados:** Alumnos de Segundo de la ESO, seis en total, dos por cada grupo de clase (tres mujeres y tres hombres)

**Contexto:** Horario de mañana, sala de reuniones del IES Caleta.

Entrevista realizada previa introducción consistente en explicar el propósito de la investigación, asegurar la confidencialidad y anonimato de los participantes, así como la apelación a la honestidad y la libertad total para emitir comentarios y/o juicios. Se presenta en ella también la dinámica de la entrevista y se da cuenta de la posibilidad de revisar su registro una vez finalizada la investigación.

**Entrevistador:** ¿Cómo consideran que es la convivencia en el Centro?



**Entrevistada 1:** Depende, depende de en qué curso y eso y con quién.

**Entrevistado 1:** Y qué tipo de clase.

**Entrevistador:** ¿Y por ejemplo en su curso?

**Entrevistada 2:** En nuestra clase hay peleas todo el tiempo.

**Entrevistada 1:** En mi clase como que no hay muchas peleas... hay piques, pero peleas no.

[**Entrevistador:** Vale piques es cuando dos se empiezan a molestar y todo ¿no?] Claro.

**Entrevistada 2:** Claro esos se suelen pegar...

**Entrevistador:** O sea digamos que hay algunos que dicen que la convivencia está más o menos malita, otros que dicen que es normal que no pelean tanto y otros que depende de la clase ¿no? ¿Y cómo se resuelven los conflictos?

**Entrevistado 2:** Se tiene que meter alguien por medio siempre [Entrevistados concuerdan]

[**Entrevistador:** ¿Y quién es el que se mete?] En mi clase yo.

**Entrevistada 1:** En nuestra clase no se pelean casi nada.

**Entrevistado 3:** Bueno, algunas veces se pelean el que se mete soy yo...

**Entrevistado 2:** Entre piñas no sé, nos metemos nosotros, pero los conflictos de esos son del tutor.

**Entrevistador:** ¿Qué saben ustedes el programa de A.A.? ¿Saben cuáles son sus funciones por ejemplo?

**Entrevistado 1:** Yo que sé, ¿solucionar los problemas?

**Entrevistado 3:** Y a lo mejor yo que sé, si hay alguien apartado en el recreo y no conversa con nadie que...yo que sé, que le ayuden. [**Entrevistado 1:** Que moderen.] Ahí está.

**Entrevistador:** O sea integran ¿Quizá es eso lo que quieres decir? Tú dices que moderan, solucionan los problemas... ¿Alguna otra cosa más?

**Entrevistada 1:** En general los problemas con compañeros y eso. [**Entrevistador:** ¿Alguna otra cosa?] Pues que yo sepa no.

**Entrevistador:** ¿Y cuáles son los valores que tiene el programa? [Entrevistados guardan silencio] ¿Creen que la figura del A.A. se conoce lo suficiente en el Instituto?

**Entrevistados:** No. No. No.

**Entrevistado 1:** Hay A.A. que se pegan más que otros...

**Entrevistador:** Vale ¿Consideran ustedes más valorables que se dé más información?

**Entrevistados:** Sí. Sí.

**Entrevistador:** ¿Han sido ustedes quizá testigos o beneficiarios de la acción de un A.A.?

**Algunos entrevistados:** No.

**Entrevistada 2:** Yo sí, porque una A.A. es mi mejor amiga, entonces pues ayuda a una chavala que está apartada de todo el mundo. [**Entrevistador:** Vale y ¿cómo es que la ayuda?] Hablando con ella e intentando que se sociabilice más con alguien.

**Entrevistada 1:** Es que se supone que los A.A. no pueden decir lo que está pasando, entonces pues nadie se entera de nada de lo que esté pasando. Nada más se enteran los que son A.A.

**Entrevistador:** ¿Ninguno fue A.A. en primero? [**Algunos entrevistados:** No. No.]

**Entrevistado 2:** Yo he sido tres años seguidos ya. [**Entrevistador:** Ah sí ¿tú eres A.A.?] Era. [**Entrevistador:** ¿Fuiste? ¿Dónde?] Aquí, pero no este año. [**Entrevistador:** Vale, el año pasado fuiste A.A.]

**Entrevistador:** ¿En qué casos has intervenido?

**Entrevistado 2:** El más fuerte que yo he tenido fue hace dos años, se pegaron dos, le tiró una silla por la cabeza [**Entrevistada 3:** ¡Uy!] [**Entrevistador:** Vale, lucha libre...] Más o menos.

**Entrevistador:** ¿En qué momento suelen intervenir? ¿En los recreos, en las clases?

**Entrevistado 2:** En educación física.

**Entrevistado 1:** En las clases de su propia clase.

**Entrevistada 1:** En clase, en Educación Física es donde hay más peleas, porque todo el mundo se pica...

**Entrevistador:** ¿El A.A. entonces pareciera que podría trabajar más ahí o hay otros momentos?

**Entrevistado 1:** Sobre todo en los recreos y en Educación Física, donde tienen más libertad.

**Entrevistada 1:** En mi clase se pican y ahí no se mete ni Dios [**Entrevistada 3:** Claro, es igual como en nuestra clase]. Se pican y ya está, ahí... Si acaso, el profesor lo para... bueno “nombre de profesor” no. Pero los otros sí, por ejemplo cuando se peleó “compañero x” y “compañero y”, los paró el profesor. [**Entrevistado 2:** Le dijo el profesor “pegarse” y se pegaron] No, en plan no me refiero a “nombre de profesor”, me refiero al que hubo en clase de Geografía, ese lo paró él, el de geografía, el otro no.

**Entrevistador:** ¿El otro fue de Educación Física?

**Entrevistada 2:** Es que el de Educación Física, por ejemplo en nuestra clase hubo una pelea de dos pegándose piñas y fue él [**Entrevistado 3:** a separar, el profesor se quedó así (de brazos cruzados)].

**Entrevistada 3:** Al de gimnasia no le importa mucho lo que pase.

**Entrevistador:** ¿Ustedes creen que los A.A. efectivamente resuelven conflictos?

**Algunos entrevistados:** No. No.

**Entrevistado 1:** Resolver, resolver, no. Realmente no es que lo solucionen del todo sino que lo paran en su momento, hacen que no pueda seguir... [**Entrevistador: ¿Eso lo saben por experiencia directa?**] No, porque en algún momento he visto en plan que alguien se ha pegado, el A.A. se ha acercado, han parado, pero se miraban en plan “después te mato”.

**Entrevistada 1:** En la salida.

**Entrevistado 3:** Eso no se puede solucionar, eso fuera del Instituto pasa.

**Entrevistada 1:** Además el que se quiere pegar, se quiere pegar, da igual que se va a pegar igual. Hay alguien en medio que lo intente parar, pero bueno al final se van a pegar, porque no va haber ahí un A.A. todo raro esperándolos fuera en plan “chicos no pelearse”. [Risas]

**Entrevistador:** Igual habrá otros conflictos aparte del conflicto más notorio que es cuando se pegan, habrá conflictos entre compañeros, entre amigos. ¿Y quizá han visto que los A.A. intervengan no ese conflicto cuando se están dando piñas, sino cuando haya otro tipo de conflictos discusiones? [**Entrevistados no responden**] ¿No? Vale, ¿Pueden notar que los A.A. han recibido algún tipo de formación?

**Entrevistada 2:** Sí, pero que no la utilizan

**Entrevistada 1:** Es que por ejemplo los A.A., les dan información y no se los dicen a nadie, se queda ahí, nada más que lo saben ellos porque es una especie de secreto. [**Entrevistada 2:** jaja secreto.] No entiendo, pero...

**Entrevistador:** ¿Pero notan algún cambio de parte de ellos una vez que ya tuvieron la formación?

**Entrevistados:** No [**Entrevistador:** Pero saben que tienen formación...] **Entrevistada 1:** Claro.

**Entrevistado 1:** Depende de la persona también que sea.

**Entrevistador:** ¿Y saben por ejemplo de qué tipo de formación que se trataba? [**Dirigiéndome especialmente a Entrevistado 2**]

**Entrevistado 2:** No me acuerdo. [**Entrevistados ríen**]

**Entrevistador:** ¿Y creen que, atendiendo las funciones que ustedes creen conocer de los A.A., la formación que tienen es adecuada para cumplirlas?

**Entrevistada 1:** Se supone que sí, pero algunas veces se mete a A.A. el que más se pelea, entonces pues no tiene ningún sentido.

**Entrevistada 2:** Es que escogen, por ejemplo, es a voto y cogen a los que son más liantes.

**Entrevistada 1:** Para ser A.A. hay que ser una persona tranquila así como yo y pues no es que haya mucha gente tranquila, además no sé ni pa’ que se presenta la gente que sabe que no puede...o que hay gente que se presenta y después él es el que se pega un montón y yo digo “¿pa’ qué m\* te estás presentando?”

**Entrevistador:** ¿Solicitarían ustedes en algún caso la ayuda de un A.A.?

**Entrevistado 2:** Depende del caso.

**Entrevistada 1:** No, no se me da. Yo que la gente se meta en mis conflictos no se me da.

**Entrevistada 2:** No, yo no.

**Entrevistada 1:** A mí ni se me da bien solucionarlos, ni se me da bien que se metan.

**Entrevistada 2:** Yo es que no, sabiendo que pelea que haya no lo han solucionado.

**Entrevistado 1:** A ver yo no los creo, pero intento solucionarlo diciendo “paso de pelearme contigo, déjame en paz” y siguen y siguen y siguen hasta al otro día ya pasó. Y ya si empiezan a intentar pegarme pues intento pedirle a un tutor o algo.

**Entrevistador:** ¿Y en algún caso que no sea el de agarrarse piñas?

**Entrevistado 1:** Pues si una persona está amenazando a alguien que no sabe defenderse o cualquier cosa de esas sí.

**Entrevistador:** ¿Cómo se sienten ustedes sabiendo que existen compañeros que tienen ese rol?

**Entrevistada 1:** Pues normal, es que no es ningún cambio por lo menos para mí. [**Entrevistada 2:** Pienso lo mismo].

**Entrevistador:** ¿Creen que los A.A. colaboran con la convivencia del Instituto?

**Entrevistada 1:** Hombre, colaborar sí que lo intentan, que hagan un cambio grande tampoco sabes, es difícil. Que lo intenten es una cosa, que lo hagan es otra.

**Entrevistado 2:** Otros ni lo intentan.

**Entrevistada 1:** Hombre, intentarlo algunos sí.

**Entrevistada 3:** Si alguno se apunta es por algo, no sé digo yo. [**Entrevistado 1:** Es por la pizza que les dan] Ahí está.

**Entrevistada 2:** Es que se apuntan porque van a la Juventud y de ahí van a comer pizza.

**Entrevistador:** ¿Ustedes conocen quiénes son los A.A. de su curso?

**Entrevistados:** Sí [Comienzan a dar los nombres de los A.A. y a hablar sobre ellos]

**Entrevistador:** ¿Creen ustedes que los A.A. han mejorado la relación que existe entre los compañeros?

**Entrevistado 2:** Hombre, yo ya no soy como antes, porque estamos en edad, soy viejo ya [Risas de las entrevistadas] Antes sí que era más conflictivo, antes me decías “tonto” y te partía la cabeza. [**Entrevistador:** Entonces tú crees que no fue por la formación que tuviste, sino más bien por tu crecimiento personal...] Por la edad claro.

**Entrevistador:** Y ¿la relación entre alumnos y profesores?

**Entrevistado 2:** Uh! En la clase, se suelen cachondear a los profesores.

**Entrevistada 1:** La mía depende de qué profesor.

[Los Entrevistados comienzan a hablar de una compañera que fue expulsada por faltar el respeto al profesor entre risas]

**Entrevistador:** ¿Cómo valoran ustedes la figura del A.A.?

**Entrevistada 3:** Yo creo que innecesario porque si no van a hacer nada.

**Entrevistado 2:** Yo lo veo bien, pero lo veo bien si se trabaja bien.

**Entrevistado 1:** O sea, hay gente buena que se presenta pero que no gana y después es el que acaba separando, cuando en verdad los que se presentan y acaban ganando pero no hacen nada se quedan mirando.

**Entrevistada 2:** No, lo que pasa es que están, pero ahí de...como si fueran una foto.  
[Entrevistado 1: Decoración.]

**Entrevistador:** ¿Qué les gustaría que hicieran los A.A.?

**Entrevistado 1:** Separar.

**Entrevistado 2:** Que si ven que hay una pelea, preguntar qué está pasando y eso, que se metan.

**Entrevistada 1:** Vamos a ver, tampoco meterse porque... [Entrevistada 2: No, pero es que nunca se meten]

**Entrevistador:** ¿Cómo creen que los profesores valoran al A.A.? ¿Hay cambios?

**Entrevistado 3:** No, como un alumno normal.

**Entrevistado 1:** Piensan que son muy útiles, porque sólo ven las cosas buenas, las cosas malas no las dicen ni los alumnos normales, ni los A.A. Y si lo dicen los alumnos normales es porque es gente en plan suelta, que dice cualquier cosa.

**¿Consideran ustedes útil o necesaria la figura del A.A.?**

**Entrevistada 2:** No.

**Entrevistada 3:** Hombre, si trabajaran bien pues sí.

**Entrevistada 1:** Vamos a ver, si lo trabajan bien sí, si no, no.

**Entrevistado 2:** No puedes elegir a una persona porque sea amigo tuyo, porque después no va a hacer nada.

**Entrevistador:** ¿Qué esperan de un A.A.?

**Entrevistado 2:** Que sepa a ayudar a esas personas que están así más aisladas de la clase.

**Entrevistado 1:** Que utilicen bien la información que han obtenido.

**Entrevistada 1:** Y que no...cualquiera sabes.

**Entrevistado 3:** Que hablen más con los profesores, sobre cualquier problema.

**Entrevistado 1:** Que empaticen un poco más con el afectado. En el sentido de que, por ejemplo, yo si viera a alguien al borde yo que sé, del suicidio. [Entrevistados ríen y Entrevistada 1: Al borde de la muerte.] Pues directamente intentaré contárselo al profesor porque eso realmente no solucionará demasiado, intentaré decirle “quillo díselo al profesor”, directamente que lo haga él para dar el paso. [Entrevistada 1: Bueno, mejor que vaya a un psicólogo.] También, también, que lo mire en google maps.

**Entrevistador:** Bueno y cuando pase este caso por ejemplo que tuvieran un compañero que se siente mal, está deprimido y parece haber dicho algunos comentarios de que se quiere suicidar, en este caso más o menos grave que pone aquí “el hombre” (Entrevistado 1) ¿Creen que los A.A. podrían hacer algo ahí?

**Entrevistado 2:** En nuestra clase, hay uno que va por el camino pero no se quiere suicidar. [Algunos entrevistados: ¿Quién?]

**Entrevistado 2:** Tiene que ser muy importante en la vida del chaval que esté mal pa’ poder hacer algo porque yo no voy a hacer na’, porque yo no voy a hacer nada, a la chiquilla le pasa algo, que se quiere matar y yo por mucho que le diga...

**Entrevistada 1:** Claro, tú le puedes decir lo que quieres, que si no te quiere hacer caso, no te quiere hacer caso.

**Entrevistador:** Exacto, ahora más allá de solucionar el problema ¿Qué podría hacer el A.A. ante esa situación?

**Entrevistada 1:** Pues informar.

**Entrevistado 1:** Y también podría recomendar a un profesor que tenga una tutoría con el padre, para que no esté demás que intente hablar con el alumno.

**Entrevistador:** ¿Cómo se eligió al A.A.? [Entrevistados: Por voto.] ¿Y a quién votaron?

**Entrevistada 2:** En mi clase votaron como a los malotes de la clase, pero después los cambiaron por los conflictos que tenían. [Entrevistador: ¿Quién los cambió?] Los profesores, por la delegada y la subdelegada.

**Entrevistador:** Vamos a separar el deber ser de lo que es; el deber ser ¿Qué criterios debieran ocuparse para elegir a un A.A.?

**Entrevistada 1:** Que sea responsable, que sea empático ¿no? Que sepa resolver problemas y que no se meta en problemas.

**Entrevistado 2:** Ser una persona madura.

**Entrevistador:** Y ¿qué criterio es el que finalmente se ha utilizado? [Entrevistada 1: Mal] No, pero ¿en qué cosas han pensado para votar, qué toman en cuenta ustedes?

**Entrevistada 1:** Vamos a ver, lo que suele pasar siempre en la clase es que siempre votan al que [Entrevistado 1: Al que está dentro de una pandilla, la pandilla malota] al como si fuese el más popular, puede ser.



**Entrevistador:** ¿Y el más popular también se presenta no?

**Entrevistado 2:** En mi clase hemos votado, digamos los que están centrados.

**Entrevistada 2:** Los que tienen como dos deditos más de frente.

**Entrevistador:** ¿Creen ustedes que es una buena forma de elegir al A.A.?

**Entrevistados:** No. No. No.

**Entrevistada 2:** Yo pienso que los profesores por lo menos si saben que uno que no se mete en líos ni na' que lo cojan ellos. [Entrevistado 2: Claro, que elijan los profesores.]

**Entrevistador:** Vale, o sea ¿prefieren ustedes que los elijan directamente los profesores?

**Entrevistada 3:** Sí, el que esté pues más cualificado para hacer lo que tenga que hacer.

[Entrevistados hablan sobre un A.A. de segundo]

**Entrevistador:** Digamos que una de las propuestas sería por ejemplo que los elijan los profesores ¿cierto? ¿Habría otras en donde ustedes todavía elijan los A.A.?

**Entrevistada 1:** Vamos a ver, la cosa es tener dos deditos de frente y no elegir al que se pelee, porque si se presenta el peor, pues tío pa' que lo eliges.

**Entrevistador:** ¿Creen ustedes que debe continuar el programa en el futuro?

**Entrevistada 2:** Si sigue igual, no.

**Entrevistado 3:** Si recapacitaran e hicieran su trabajo bien, sí.

**Entrevistador:** Vale entonces digamos que no, mientras ciertas cosas del programa no se mejoren. ¿Y qué creen que se podría mejorar?

**Entrevistada 1:** En la elección obviamente.

**Entrevistado 2:** La formación.

**Entrevistado 1:** Habría que hacer una cosa en plan como en las excursiones que decían “como tengas más de un parte, no vas”, pues lo mismo si tienes un parte o más o tienes muchas notas o no...

**Entrevistado 2:** En mi clase, por ejemplo, a “nombre de compañero”, él se presentó y ganó, pues el segundo día se peleó y ya le quitaron. [Entrevistado 1: Claro pero porque se peleó en un momento en el que ya era...] Claro.

**Entrevistado 1:** Yo digo antes, que miren bien los... [Entrevistada 2: Pero “Entrevistado 1” eso se quita del tirón, tú sabes que es liante y el profesor lo avisa antes].

**Entrevistado 2:** Entonces no sería delegado, tengo cerca de diez partes ya, eso no tiene nada que ver.

**Entrevistador:** ¿Cómo evalúan el programa en general?

**Entrevistados:** Negativamente [**Entrevistador:** ¿Todos? ¿Unánimemente?] **Entrevistado 2:** Tal y como está ahora sí.

**Entrevistador:** ¿Vale y cómo calificarían a los A.A.? [**Entrevistado 2:** Los de este año] **Sí.**

**Entrevistado 1:** En principio de curso, inútiles, prácticamente, inútilmente han hecho cosas que no valen y ahora mismo que ya han cambiado por personas bien, están haciendo un buen trabajo porque observan, no se ha metido nadie en peleas y eso hace que nosotros nos sintamos un poco más bien.

**Entrevistado 2:** Yo digo que ha sido un buen cambio, que los profesores dicen que nos vamos a sentir más seguro con el A.A.

**Entrevistado 3:** Mentira, yo no me siento seguro.

**Entrevistador:** ¿Y a ustedes les gustaría ser A.A.?

**Entrevistado 1:** ¿Yo? No, a mí no me da bien.

**Entrevistado 2:** Yo soy hace ya dos años, ya no quiero ser más.

**Entrevistada 1:** No, porque yo tengo muy mal genio, yo me peleo con el primero que me dice cualquier cosa.

**Entrevistada 2:** Yo fui en el colegio y no me gustó y no quiero ser más.

**Entrevistada 1:** De hecho yo, cuando íbamos en el colegio que era la clase entera y yo era la única que no era.

**Entrevistador:** ¿Y qué calificación le pondrían del uno al diez?

**Entrevistado 1:** Cuatro.

**Entrevistado 3:** Cinco.

**Entrevistada 3:** Yo generosa un uno.

**Entrevistada 1:** Yo entre cuatro, cinco por ahí.

**Entrevistador:** Muchas gracias, yo he terminado la entrevista.

### **Entrevista Alumnos de Tercero de la ESO del IES Caleta.**

**Entrevistador:** Investigador

**Entrevistados:** Alumnos de Tercero de la ESO, seis en total, dos por cada grupo de clase (tres mujeres y tres hombres)

**Contexto:** Horario de mañana, sala de reuniones del IES Caleta.

Entrevista realizada previa introducción consistente en explicar el propósito de la investigación, asegurar la confidencialidad y anonimato de los participantes, así como la apelación a la

honestidad y la libertad total para emitir comentarios y/o juicios. Se presenta en ella también la dinámica de la entrevista y se da cuenta de la posibilidad de revisar su registro una vez finalizada la investigación.

**Entrevistador: ¿Cómo consideran que es la convivencia en el Centro?**

**Entrevistada 1:** Pero convivencia en qué sentido ¿entre los alumnos, profesores, alumno-profesores, profesorado...? [**Entrevistador:** Hablemos entre los alumnos.] Entre los alumnos, la convivencia generalmente es buena, pero hay una cierta parte que no es tan buena, que nos peleamos muchísimo en el recreo, hay mucho conflicto en el recreo y esas cosas, pero también en mayoría es buena.

**Entrevistador: Y ustedes creen que ha ido cambiando eso a lo largo de su...**

**Entrevistados:** Sí. Sí.

**Entrevistado 1:** Porque los profesores han ido regulando esos conflictos y eso.

**Entrevistada 2:** Y nos vamos conociendo más y pues quieras que no, tener a alguien que te cae mal en la clase puede hacer que no te caiga tan mal en cierto modo sabes.

**Entrevistado 2:** De repente te deja...hay gente que te cae mejor que otra, pero aun así no solemos llevar mal entre nosotros, sí los típicos piques de compañeros.

**Entrevistada 2:** Ten en cuenta que estamos seis horas juntos, entonces pues seis horas son seis horas, que tienes mucha risa, mucho cabreo, es como una tarde entera. Sí, o sea si yo salgo de mi casa a las cuatro y llego a las nueve, imagínate que eso es menos del colegio [**Entrevistador:** Y todos los días, durante un año...] Y todos los días.

**Entrevistador: O sea inevitablemente van a haber conflictos entre ustedes y cuando hay conflictos ¿Cuál es la manera más habitual en que estos se conflictos se resuelven?**

**Entrevistada 1:** Dejando de hablar y cuando se nos pase, vamos hablando otra vez. [**Entrevistada 2:** O interviene algún profesor o algo] Claro en plan si lo ve algún profesor interviene.

**Entrevistador: Y ¿Cómo intervienen los profesores?**

**Entrevistada 3:** Amenazando con partes, siempre.

**Entrevistado 1:** O llevándoselo al director.

**Entrevistada 1:** Según el conflicto, porque hay algunos conflictos que no es lo mismo, conflictos de que yo le pego una “guantá” a un compañero, que obviamente me van a llevar a Jefatura por un parte pa’ que se entere mi madre de que yo he agredido a un compañero ¿no? Digamos. No que yo lo diga tonto o lo que sea, te dirían “quilla relájate”. Ya está.

**Entrevistador: Y ¿Entre los compañeros se resuelven los conflictos a veces?**

**Entrevistada 3:** Tú sabes depende de qué compañero haya entre los dos, pues si es una persona que se calma entre una y otra es en plan no solucionan nada.

**Entrevistador: Vale ¿Conocen ustedes el programa de A.A.?**

**Entrevistados:** Sí. [**Entrevistada 1:** Más o menos.]

**Entrevistada 1:** Yo me presente todos los años y nunca me cogen (risas)

**Entrevistador:** ¿Saben ustedes cuáles son los A.A. de su curso?

**Entrevistado 1:** Sí, yo me sé que son nueve ¿no? Son tres de cada clase y de mi clase (Nombra a los A.A. de su clase). (Entrevistada 2 y Entrevistado 2 hacen lo mismo.)

**Entrevistada 1:** En la nuestra ni idea porque no hacen ni el caldo. Es que en nuestra clase, yo no sé si en vuestra clase también, pero en mí clase personalmente los A.A. no hacen nada, en plan están ahí por estar, pero no hacen ninguna actividad [**Entrevistada 4:** Y se van...] Y se van, en plan lo que hacen es estar ahí pa' hacer hueco y no hacen la función del A.A.; y por ejemplo son pa' perder clase y "no hago nada durante todo el curso, qué guay, pero pierdo clase", yéndome a la Casa de Juventud. Entonces no tienen una función los A.A. solo perder clase.

**Entrevistado 3:** Es que a los que no cogen porque piensan que son los que no hacen función de A.A. son los que lo van a hacer y los que creen que lo van a hacer son los que nunca lo hacen; o lo hacen por el mismo tipo de irse de ocho y media de la mañana hasta las nueve de la noche a Casa de la Juventud.

**Entrevistado 1:** En mi clase no es así, en mi clase los que se presenten que mejor caigan [**Entrevistada 1 y 2:** Aro, aro] El que mejor caiga es el que eligen como A.A.

**Entrevistada 2:** Hombre, pero si se presenta alguien como "Alumno Ayudante" y es como, yo digo en plan a ver, ninguno va a hacer nada...

**Entrevistada 1:** A mí me tomaban por golfa, pero yo que sé es que tampoco [**Entrevistada 3:** Es un tema delicado.] A mí me toman por golfa siempre [**Entrevistador:** ¿Golfa?] [**Entrevistada 3:** Que te metes en muchos líos...] Claro, que estoy metida en conflicto siempre, en plan yo que sé, muchas cosas. Pero por ejemplo puedo así y puedo ser un montón de... [**Entrevistada 3:** Claro, te puedes meter en la piel de los demás] Me puedo meter muchísimo en la piel de los demás, que eso es lo que me pasa a mí, yo me muero si es que...Yo soy súper [**Entrevistado 1:** Empática] Empática.

**Entrevistador:** ¿Saben cuáles son la funciones de los A.A.?

**Entrevistada 2:** Sí. [**Entrevistada 1:** No.]

**Entrevistado 1:** Informar a los profesores...

**Entrevistado 2:** Evitar conflictos...

**Entrevistada 2:** Se supone que si algún alumno tiene problemas en casa o algo, se supone que se lo tienen que contar al A.A., pero si esa persona que ha salido no tienes confianza con esa persona, pues lo más consciente es que se lo vas a contar a tu amiga, no al A.A.

**Entrevistado 1:** Eso es lo otro, deberían de quitar lo de A.A. y que todos fuéramos A.A...

**Entrevistada 2:** Por ejemplo, mis problemas se los cuento a ella (una de las entrevistadas) no a los A.A. de mi clase.

**Entrevistada 1:** Yo menos... También creo que el A.A. debería ser...ahora entra un grupo primero, digo en este curso, nosotros estamos en cuarto, somos todos A.A. pero de alguien de niño de primero, si ese niño tiene problemas en su casa, por así decirlo es niño es más tímido que no sé qué, no sé cuánto. Que diga ese niño “yo tengo un problema, porque se me insulta, se meten conmigo, no puedo estudiar, se me es difícil atender en clase, me distraigo muy rápido...”. Pues ya dices, mi referencia es “Entrevistada”, mi referencia es tal, mi referencia es tal...Y vas al que sea a juntarse y ese es el A.A. de esa persona.

**Entrevistador:** ¿Les parece una buena idea eso?

**Entrevistados:** Sí. Sí. Mejor que la de ahora.

**Entrevistada 2:** Sí porque alguien de tercero no se lo va a contar a otro de tercer, porque no ve la confianza.

**Entrevistada 1:** Es que nosotros sí podemos charlar mucho, porque esta me cuenta a mí cualquier cotilleo y ya yo, o quién sea, que me incluyo yo también pero quién sea, va a decir “Dios, quilla lo que le paso a Entrevistada 2...” [**Entrevistada 2:** Lo va a soltar por ahí, lo va a hacer bula...] Nosotros que ya pasaríamos a cuarto no vamos a contar nada de primero, porque en plan... [**Entrevistada 2:** Son pequeños...] Son pequeños ¿sabes? Y vamos que yo estoy viendo a los niños de segundo y yo los veo unos bebés. Es pa’ que los niños de primero se sientan solos tengan una referencia.

**Entrevistada 3:** Lo que dice “Entrevistada 1” es verdad, porque yo tuve un problema con una chavala del Instituto, se lo conté a “A.A de tercero” como era A.A. y lo ruló por todo tercero, y se acabó enterando todo tercero de lo que me pasó con esa chiquilla [**Entrevistada 1:** Y cuarto y segundo también se ha enterado...] Claro, y cuarto de ESO y sobre todo no quería que se enterara cuarto porque era de cuarto.

**Entrevistador:** ¿Creen que la figura del A.A. se conoce lo suficiente en el Instituto?  
[**Entrevistados:** No.] ¿Qué les gustaría que se conociera o supiera más?

**Entrevistada 3:** Yo creo que en plan que se supiera más yo creo que yo quitaría esta tontería del A.A.; y pondría más talleres como los de Forma Joven que te ayudan más a aprender. Se los pondría sobre todo a gente de primero que son más... Por ejemplo, los talleres que estamos viendo son de sexualidad, pues yo quitaría por Forma Joven, pues no sirve para nada.

**Entrevistada 1:** Yo no lo veo así, yo veo que el A.A. es importante que esté, pero como yo lo he dicho como un A.A. Es que ahora, ahora no sirve pa’ na, pero yo lo veo que es importante que esté para los niños de primero. Porque los niños de primero, imagínate si nosotros lo ves complicado que tenemos la madurez entre comillas [**Entrevistada 2:** Muy entre comillas.] De decir “quillo me ha pasado esto, por favor no se lo cuentes a nadie” y el otro dice; pues imagínate de primero ¿sabes? Que los de primero yo no puedo tener un A.A. para que tú me veas y me cuentes a mí lo que te ha pasado, porque se los cuento a “Manolito”, este se lo cuenta a no sé quién y así va.. Yo veo una diferencia de edad que es importante. Como apadrinarlos ¿entiende?

**Entrevistada 3:** Yo por ejemplo no le voy a contar mis problemas a “alumno ayudante de tercero” a su clase, porque no tengo ninguna confianza con él, para nada.

**Entrevistada 1:** Y menos si son de primero que son nuevos, no se conocen todavía entre sí.

**Entrevistada 3:** Yo no le voy a contar algo que pase en mi clase, pa' que bajo por todo primero...

**Entrevistador:** Y, por ejemplo, ¿alguna función que no sea esa del A.A., que ustedes han visto y digan “bueno, el A.A. quizá no hace esa función tan bien o no la hace, pero hace está bien”?

**Entrevistada 1:** No es que no hacen nada bien.

**Entrevistada 2:** No hacen nada bien.

**Entrevistado 1:** Hacen algo que no se nota.

**Entrevistada 2:** Pues a “A.A. de tercero” tú muchas veces le dices “Tengo un problema” “Cuéntaselo a tus amigas a mí que se me dices” P\*a, eres A.A.

**Entrevistador:** ¿Han tenido alguna participación en el programa de A.A.? ¿Para formarlo? [Entrevistados: No.] ¿Les parece relevante que exista un grado de participación? [Entrevistados: Sí] ¿Cómo podrían participar?

**Entrevistada 2:** Yo pienso que vayan cambiando a los A.A. que no vayan siendo los mismos todo el año [Entrevistado 3: Es que es lo que están haciendo, es eso...] Cada semana que cambien tres.

**Entrevistado 1:** No cada semana no... [Entrevistada 2: Cada mes por ahí.], sino cada trimestre, que cojan nuevos.

**Entrevistada 2:** Yo por ejemplo, me presenté pa' A.A., no salí, me pusieron en Forma Joven y toda la clase se quejó porque supone “pero es que nosotros no elegimos pa' Forma Joven” y dijo el “Profesor” “No, pero es que es algo que yo elijo, no que ustedes elegís...” Y todo el mundo se ha quedado.

**Entrevistada 1:** Yo también veo mal que elijamos nosotros y los profesores, es que obviamente voy a elegir antes a un amigo que a alguien que cae mal, aunque la persona que me caiga lo vaya a hacer mejor. Pero, voy a elegir a mi amigo por el cachondeo. Mira por ejemplo, estamos hablando todo el mundo pero este chiquillo (Entrevistado 3) porque está tímido no sé qué le pasa [Entrevistador: Ya hablará...] Por eso, él es el mejor A.A., pero como no habla, no transmite, no lo dice, claro ahora mismo en una votación saldríamos yo por ejemplo, porque soy la que más está hablando y alguien de esta gente porque está hablando.

**Entrevistador.** ¿Han sido testigos o beneficiarios de la acción del A.A.?

**Algunos entrevistados:** No, porque no actúan al momento.

**Entrevistado 1:** Yo sí en parte, porque yo tuve un conflicto con un compañero de la clase por un “spoiler” de “Película”, el bulo corrió por todo el Instituto, se ha corrido y ahora es una leyenda eso. O sea, han modificado la historia, la gente y todo, pero básicamente “por favor, no me contéis nada de la película, porque a mí me vais a contar algo y voy a pegaros, sin pensarlo” Total que cogen colores y dicen “no te voy a decir nada porque es de perro” y se acerca el otro y dijo “muere tal”; y cuál fue mi primera reacción: pues pegarle básicamente. Entonces esto lo



vieron los A.A., los A.A. lo hablaron con la profesora que estaba en ese momento, vamos que si no fuera porque estaba toda la clase montando la parda porque le había pegado un alumno. Claro, porque soy yo, pegarle a un alumno, eso es ya un cachondeo en la clase. Si no fuera por eso, no habría saltado el A.A., no se habría dicho a la profesora, la profesora no habría pasado a jefatura, parte grave, demás.

**Entrevistada 1:** No, pero no fue el A.A. el que lo dijo, eso te lo digo yo con información ¿vale? No fue el A.A. quien dijo que “Entrevistado 1 le había pegado a no sé quién” [Entrevistado 1: Es que en el parte ponía que fueron los A.A...] Pues, no, no fueron ellos porque a mí me dijeron “quilla, ha pasado esto, se lo voy a decir yo personalmente” y no son A.A., vamos. Porque no.

**Entrevistada 3:** Pero también lo que tú deberías haber hecho fue no pegarle porque imagínate que eso fuera mentira. Justo cuándo viste la peli vaya a ser que lo te hubieran dicho fuese mentira, habrías pegado a alguien y hubiera sido mentira lo que te habían dicho. [Entrevistado 3: Pero aun así, tú coges y tienes muchas ganas de ver una película y yo te cuento algo aunque sea mentira, y tú no sabes que es mentira ¿cuál es tu reacción?]

**Entrevistada 1:** Pero yo, vamos a ver, cómo te digo...los A.A. deberían de haber actuado en ese momento, pero también no porque seas tú, es porque también otros casos, porque una niña escupió a otra niña, ustedes deberíais saber quiénes son y si no pues estáis un poquito atrasados ya; y aquí todo el mundo lo vio, todos los profesores lo vieron y nadie dijo nada. Ni se llegó a partes ni nada, veo que como que algunas personas se lo dejan también pasar y a otras en plan pues no; y que los A.A., algunos de los que salen, son los que están metidos en las peleas en los recreos u otros se ponen “Dios ¡Pelea! ¡Pelea!” en vez de intervenir ¿sabes? [Entrevistado 1: Claro se quedan ahí haciendo corrillo] Para qué salir de A.A. si te vas a quedar mirando cómo se pelean.

**Entrevistador: ¿Los conflictos o las peleas en qué lugar se dan más?**

**Entrevistados:** En el recreo o cambios de hora. [Entrevistador: Cuando no están en clases...]

**Entrevistada 1:** O en clase, pues en clase, pasa muchísimo; en clase muchísimo porque es en plan “yo levanto la mano, tú no me dejas hablar, quillo cállate, estoy hablando yo” o X.

**Entrevistado 1:** Yo creo que más en el recreo porque se juntan las clases y se pueden llegar a otros conflictos.

**Entrevistada 1:** Y el cambio de hora entre recreo y cuarta hora es...vamos.

**Entrevistada 3:** Es que se supone que en las tres clases sale un grupo de niños divididos, que los recreos se ponen a formarla. ¿Qué pasa? Que ya se han llevado más de uno, un parte y una expulsión. Y ya le han avisado, le hemos avisado incluso los que no somos ayudantes: “quillo vais a llevar más de un parte como sigáis” y les da igual, siguen formándola.

**Entrevistado 1:** No pero los A.A. ni han llegado ahí, han llegado a decir que no se forme tanto ese grupo.

**Entrevistado 2:** Por ejemplo uno que está ahí “A.A. de tercero” está en el grupo de niños prácticamente, aunque se meta en líos, pero p\*a son tus amigos, entonces avísales, por el bien de tus amigos.

**Entrevistador: ¿Saben algo respecto a la formación que se les otorga a los A.A.?**

**Entrevistada 1:** Yo sé que se van unos pocos a Casa Juventud a hacer juegos, a formaciones supuestamente y yo creo que debería de serlo en la clase y no perder tanto tiempo, porque los A.A. ya se vuelven todo loquitos diciendo “yo ahora me voy, no sé qué, no sé cuánto, no voy a hacer nada” No hacen nada, en plan en la formación supuestamente no hacen nada, lo que hacen es jugar al Ping-Pong en la Casa de la Juventud, eso es lo que hacen.

**Entrevistada 2:** Yo sé que, a mí es que me han contado, se van siempre en tutoría, siempre le hacen reuniones, por ejemplo... Cada... Un jueves sí un jueves no. ¿Qué pasa? Que hablan que tienen que hablar con los alumnos que tengan problema, ¡les dicen eso! Cosas que siguen sin hacer.

**Entrevistada 2:** Igual les dicen más cosas, pero a nosotros no nos dicen nunca nada.

**Entrevistador: ¿O sea cómo entonces consideran que es la preparación que tienen los A.A.?**

**Entrevistados:** Mala, muy mala, nula.

**Entrevistador: ¿Solicitarían la ayuda de un A.A.?**

**Entrevistados:** No. No. [**Entrevistador: ¿Nunca?**] Nunca.

**Entrevistada 2:** Depende de quién sea.

**Entrevistada 3:** Si es “A.A. tercero” sí, si es “A.A. de tercero” también, porque ella guarda perfectamente un secreto.

**Entrevistador: ¿Depende entonces de la persona...? [Entrevistado 1: que esté entre los A.A.]**

**Entrevistado 1:** Porque yo voy a contar mi problema y todos los A.A. lo van a saber, por ejemplo “A.A. de tercero” tiene amigos de cuarto que ya me llevo mal y , por ejemplo, he peleado con alguno de ellos y ya se fue para el bolo; y más grande todavía. En plan si tú tienes un A.A. y por ejemplo “Entrevistada 3” es alumna, ella es súper amiga de “Alumna Ayudante de tercero” y yo tengo un conflicto con ella que nos pegamos y ella tiene la culpa, en plan me he pegado con ella por culpa de ella. Ella va a defender a ella y el parte me lo van a poner a mí. [**Entrevistada 2:** Claro, tienen preferencia...] Sin tener yo culpa de nada, porque el voto digamos de... [**Entrevistado 1:** De amistad ¿no?] La voz de “Entrevistada 1” tiene más repercusión, peso que mi voz. Es como la policía.

**Entrevistador: ¿O sea la que es A.A. tiene más peso que...? ¿O sea genera algún cambio...?**

**Entrevistada 2:** Que le van a hacer caso al A.A., no al...

**Entrevistador: ¿Creen que hay un cambio precisamente en la perspectiva cómo ven a los A.A. una vez que lo son?**

**Algunos Entrevistados:** Sí yo creo que sí.

**Entrevistada 1:** Claro, porque es un A.A. y el A.A. nunca puede mentir, en plan no ha mentido nunca, no va a mentir nunca. [**Entrevistado 2:** Claro son personas Guau...]

**Entrevistador:** ¿Eso independientemente del hecho de que algunos de los A.A. son los que más la lían? **Entrevistados:** Sí ¿O sea el hecho de que les dan el cargo ya...?

**Entrevistada 1:** Bueno, depende porque te pueden echar de eso si la lían mucho, pero vamos que este año se está sumando eso; porque este año hay A.A. que no veas como lo están formando y ahí sí. En plan, es que los A.A. están súper apartados, en plan están ahí vale, pierden clase vale. Pero están ahí apartados no tienen ni un cargo ni na’.

**Entrevistada 2:** Pero es que yo creo que deberían cada año apuntar quién ha sido esos años A.A. porque [**Entrevistado 1:** Pa’ que no se repita] (Entrevistados hablan de los A.A. que se han repetido y las discusión sobre cómo se eligieron)

**Entrevistador:** Una cosa son los profesores respecto a los A.A. ¿Pero entre los alumnos ustedes mismos, notan una diferencia entre un compañero que es A.A. y antes no lo era?

**Entrevistados:** No, siguen igual.

**Entrevistador:** ¿Y ustedes hacia ellos tienen algún cambio?

**Entrevistada 1:** Es que yo ni sabía que era A.A. en mi clase, con eso te lo digo todo.

**Entrevistador:** ¿Creen que los A.A. colaboran con mejorar la convivencia del Instituto?

**Entrevistados:** No.

**Entrevistador:** ¿Creen que la relación entre los alumnos ha mejorado después de la implementación del programa?

**Entrevistados:** No.

**Entrevistada 2:** A ver mejoró desde primero pero porque nos conocemos más.

**Entrevistada 1:** Gracias a nosotros, no a ellos.

**Entrevistador:** ¿Cómo valoran ustedes la figura del A.A.?

**Entrevistados:** Fatal, nula, no sirve para nada.

**Entrevistado 1:** Yo me acuerdo cuando entré en primero de la ESO ¿te acuerdas? Que no existía lo del A.A. [**Entrevistada 2:** Sí, sí existía] No, no existía, lo que existía era otro apartado aparte que...

**Entrevistada 1:** Estaban los A.A. y otras cosas.

**Entrevistador:** ¿Qué esperan ustedes de los A.A.?

**Entrevistada 2:** Que haga su función.

**Entrevistador:** ¿Sus funciones eran entonces?

**Entrevistada 1:** Que cuando yo estoy mal... es que ya no tiene que salir ni de mí, porque si yo estoy viendo que una persona está mal, está aislada, no se mete en la clase, no participa en nada... Tiene que salir de mí de yo acercarme a esa persona, de hablar con ella [entrevistada 2: Y no rularlo por ahí]. Yo lo que no puedo hacer es ver a esa persona y pasar de ella, haciendo la vista gorda, porque esa persona quizá lo está pasando muy mal. [Entrevistado 1: O reírte de esa persona.]

(Entrevistados hablan de los pormenores de su clase, según ellos otros alumnos o ellos mismo cumplían la función del A.A.)

**Entrevistador:** Vale, entonces que cumplan sus funciones, eso sería lo que esperarían de ellos ¿Alguna otra cosa?

**Entrevistada 1:** Que guarden los secretos. Que tengan conciencia de lo que está pasando en sus casas y que no los rulen por ahí.

Entrevistador: ¿Cómo han elegido a los A.A.?

**Entrevistado 1:** Por votación. [Entrevistada 1: O porque pasan de un año pa' otro] No, suelen ser siempre por votación.

**Entrevistado 3:** Se presentan de la clase unos alumnos, lo ponen en la pizarra y cada uno va teniendo un punto con un papelito le ponen un nombre y según las veces que salga su nombre, ganen. Pero claro puede ser porque sea un amigo. [Entrevistada 3: O sea el gracioso de la clase y quieren que haga la gracia].

**Entrevistado 1:** Yo creo que las pruebas de los A.A. en verdad lo deberíamos de hacer todos un día, en plan nos lleven a toda la clase entera, hagan la prueba y lo hagan por puntos los mismos que hacen la prueba; y el que más punto obtenga que sea el A.A., no por la votación que nosotros hagamos.

**Entrevistado 2:** Los profesores también tienen que influir un poco en esa decisión, no solo los alumnos.

**Entrevistador:** Vale me están diciendo que no están muy de acuerdo con el criterio de selección.

**Entrevistada 1:** Claro, pero es que tú sabes qué pasa es que nosotros en verdad nunca estamos conformes; porque si votan los alumnos, los alumnos van a votar al más popular, al más guay, al no sé qué y si votan a los profesores van a votar al más listo, a los de siempre, a los que sacan diez, sacan "notazas". Los profesores no se fijan en los que son más empáticos y eso.

**Entrevistada 3:** Eso es como la excursión a Málaga que han hecho.

**Entrevistado 1:** Por eso yo no creo que los profesores tengan que influir en quién sea el A.A., porque [Entrevistada 1: Lo de la prueba esa, lo veo bien.] Es que lo de las pruebas es lo mejor, porque si elige un profesor como hemos dicho, al profesor va a elegir al mejor alumno. Es que a lo mejor yo tengo problemas y no me va bien en los estudios y demás, y no me consideran el mejor alumno, pero a lo mejor yo soy más empático que uno que saca diez, pero no se preocupa por nadie. ¿Qué pasa? Que yo creo que A.A. debe ser el que de verdad haga su trabajo, el que de

verdad sea empático con la gente, el que de verdad sepa guardar un secreto, el que de verdad sepa ayudar; no el que saca las mejores notas, ni el que sea el mejor amigo de “Pepito”.

**Entrevistador: ¿Cómo se podría elegir? ¿Alguna otra idea?**

**Entrevistada 2:** Yo veo eso caso, pero también que influyan los profesores, los alumnos, que influya a todo el mundo. Yo veo que elijan a los que ni sacan ni buenas notas ni malas notas que estén ahí en medio [**Entrevistada 1:** Es que no es eso, es que la nota no influye en ese sentimiento]

**Entrevistado 3:** Pueden coger a uno del medio que sea muy empático o pueden coger a uno que pase igual que lo que están haciendo ahora.

**Entrevistador: Y bueno tú hablabas de una evaluación ¿Cómo podría llevarse a cabo?**

**Entrevistada 1:** Como un test.

**Entrevistada 2:** Pero en ese test te puedo mentir pa’ ser A.A., efectivamente, pero es que también puede influenciar a los profesores y los alumnos, que no van a ser sólo los profesores, sólo los alumnos, sólo es test, va a ser todo en concreto y si nos juntamos todos, ahí sacar al mejor.

**Entrevistado 1:** Yo creo que debería ser una parte teórica y una parte práctica, igual que el carnet de conducir. Y el teórico sea un test, que la gente conteste ABC, tendría que ser obviamente sincero, y después el práctico en el que tengan la práctica, tengan cosas que ver con el test y ahí se sabe si han mentido o no. Así van sumando y restando puntos.

**Entrevistada 1:** También influye mucho lo que tú hayas pasado personalmente, porque por ejemplo una persona que nunca ha tenido ningún problema de casa, que sea la hija de mamá o la hija de papá, una consentida. No va a tener la misma visión que una niña que lo ha pasado mal en su casa, que le han hecho bullying, que ha tenido una relación tóxica o tiene problemas económicos, que suele ser la mayor pena entre nosotros, en la adolescencia. Yo le voy a empatizar más como he pasado por su pellejo o estoy.

(Entrevistados hablan de sus experiencias personales)

**Entrevistador: ¿Creen que el programa debe seguir en el futuro?**

**Algunos entrevistados:** No.

**Entrevistada 3:** Sí, pero si se toma en cuenta todas esas circunstancias en plan de que no se elijan a los que saquen más notas y eso, que se hagan unos exámenes de evaluación y eso, prácticos, porque a mí no me hace ninguna gracia que “A.A. de tercero” sea A.A., porque le conté el problema y lo ruló, y lo ruló por todo cuarto.

**Entrevistado 2:** Pero también tú hiciste algo pa’ eso, pa’ ir a decirle a alguien “me ha pasado esto”, a un profesor por ejemplo “me ha pasado esto, a ver si puedo hacer algo con ella” [**Entrevistada 3:** Sí, a un profesor] Y qué hicieron [**Entrevistada 3:** No hicieron nada.]

**Entrevistador: ¿Cómo evalúan el programa en general?**

**Entrevistada 2:** Un tres.

**Entrevistada 1:** Uno con cinco.

**Entrevistador:** ¿Cómo califican a los A.A. del programa?

**Entrevistados:** Un cero.

**Entrevistador:** ¿Y a los profesores del programa? (Entrevistados reconocen a las profesoras con sus experiencias con ellas, dando muy buena evaluación) **O sea a veces los profesores cumplen el rol que deberían cumplir los A.A.** [Entrevistados: Sí.]

**Entrevistada 1:** Mira lo que yo veo es que los de cuarto que hagan de padrinos de segundo y los de tercero para los de primero, y ya está. Así lo veo.

**Entrevistador:** Vale muchas gracias, ya no tengo más preguntas.

### Entrevista conjunta a dos profesoras del programa de Alumnos Ayudantes IES Caleta.

**Entrevistador:** Investigador

**Entrevistada:** Docentes responsables del programa de Alumnos Ayudantes.

**Contexto:** Horario de mañana, Café contiguo al IES Caleta.

Entrevista realizada previa introducción consistente en explicar el propósito de la investigación, asegurar la confidencialidad y anonimato del participante, así como la apelación a la honestidad y la libertad total para emitir comentarios y/o juicios. Se presenta en ella también la dinámica de la entrevista y se da cuenta de la posibilidad de revisar su registro una vez finalizada la investigación.

**Entrevistador:** ¿Cómo consideran ustedes que es la convivencia en el Centro?

**Entrevistada 1:** Bueno, a ver la convivencia en general podemos decir que es buena o adecuada, pero sabemos que hay muchos más problemas de los que realmente podemos intervenir o intervenimos y sobre todo me da muchas veces la sensación de que “nos disfrazamos”, que es un término muy de Cádiz, pero no, y hablo en general de los chavales que tienen buena respuesta ante una llamada de atención o ante una intervención, pero que creo que no llegan a asimilarlo realmente. Creo que es más de fachada.

**Entrevistador:** O sea eso sería el disfrazarse ¿no?



**Entrevistada 1:** El disfrazarse es eso, el decir “pues sí, pues verdad, pues pido perdón, pues no sé qué”, pero rápidamente vuelven a caer en lo mismo, o sea que no lo maduran ni lo reflexionan, ni se lo empapan como una herramienta o como un procedimiento para su vida ¿no?

**Entrevistador:** ¿Y cómo es la forma en que generalmente se resuelven los conflictos en el Centro?

**Entrevistada 2:** Bueno hay distintas...dependiendo del calibre del conflicto, entonces hay una primera fase de intervención que es entre iguales, que no se siempre se recurre a ella pero que está ahí, que funciona pues no solo con los A.A., también hay otros alumnos que intervienen en ese sentido. Luego, también se suele recurrir a los tutores, que son digamos el segundo escalón en esa organización. Y, por último, queda la intervención pues del Departamento de Convivencia, Jefatura de Estudios, Dirección, que digamos que ya es el escalón más alto adonde pueden llegar los conflictos.

Hay conflictos que no llegan hasta arriba, que simplemente pueden tal como surgen se solucionan entre el mismo grupo de alumnos y alumnas; y hay otros que según su gravedad pues tienen que llegar más arriba. Precisan de otro tipo de intervención.

**Entrevistador:** Ahora, respecto al programa de A.A. ¿Ustedes creen que la figura del A.A. se conoce lo suficiente en el Instituto?

**Entrevistada 2:** Yo creo que conocerse sí...

**Entrevistada 1:** Sí, yo también.

**Entrevistador:** ¿Sí? O sea ha tenido una adecuada difusión entre los docentes y los alumnos...

**Entrevistada 2:** Yo tengo la sensación de que sí.

**Entrevistada 1:** Conocerse, yo creo que sí se conoce.

**Entrevistador:** Y, esto a modo de conocimiento general, ¿Cuáles son las funciones que cumple el A.A.?

**Entrevistada 2:** La principal, fundamental, es estar atentos... [**Entrevistada 1:** Observadores.]...exactamente, son casi como unos observadores de la ONU [risa]. Digamos que ese es el papel fundamental sobre el que siempre intentamos hacer más hincapié, porque por defecto tienden a pensar que cuando ya son A.A. tienen que ponerse la capa de “Zorro” y sacar la espada y defender a todo el mundo y no es eso, es más observar, detectar, serían las principales funciones del A.A.

Y a lo que dice “entrevistada 1”, es muy difícil hacerle ver que son los más importantes [**Entrevistada 1:** Sí.]. Yo creo que se desvirtúa un poco la figura del A.A., piensan que tienen que resolver conflictos y que tienen que intervenir de una forma muy aparatosa y no es tanto eso como el observar y estar ahí, pa' gestionar, pa'... [**Entrevistada 1:** acompañar también es importante.]

**Entrevistador:** Claro, una vez que observan los A.A. ¿cuál sería por ejemplo el procedimiento? O, por lo menos, ¿qué hacen con esa observación?

**Entrevistada 2:** Se supone que para eso están las reuniones de seguimiento quincenales, con esa observación deben transmitirlo en esa reunión si han intervenido, porque consideran que a lo mejor pues antes de llegar a esa sesión han tenido que intervenir o han tenido que derivar, dependiendo de la gravedad de lo observado, pues a lo mejor pueden intervenir directamente o a lo mejor tienen que derivar y tienen que hablar con algún profesor, profesora, con un tutor, con la jefa de estudios, con la directora, depende. Pero, en principio, en las reuniones de seguimiento es donde se traslada esa observación y la posible intervención que se haya hecho con ella.

**Entrevistada 1:** De cualquiera de las maneras, en la formación inicial, le damos pautas y herramientas para poder hacer una intervención, o sea, le damos pauta un poco. Se les explica cuáles son sus funciones, se les insiste en la necesidad de esa observación que ellos están mucho más cerca, se les convence que ellos están mucho más cerca de determinados conflictos y que además están mejor vistos que gente que intervengan ellos, que intervengamos nosotros. Y con eso le dan pautas para que puedan hacer una primera intervención, sin necesidad de recurrir a un adulto.

**Entrevistador:** Digamos que seguramente el A.A. no es un alumno que media, que no es un alumno mediador...

**Entrevistada 2:** No necesariamente... [Entrevistada 1: No.] Ni primordialmente. No debería hacerlo.

**Entrevistada 1:** Entre otras muchas cosas porque cuando nosotros iniciamos este proyecto hace ya muchos años entendíamos que la mediación era un procedimiento mucho más oficial, mucho más protocolario, y que además tienen que tener una formación mucho más severa. Entonces, bueno, y que no todo el mundo tiene aptitudes para ser mediador. Entonces este nos parecía mucho mejor porque es algo como mucho más natural ¿no? Era una intervención más...menos planificada...

**Entrevistada 2:** Cuando surge este programa de hecho surge...no sé si en palabras, pero retomando la idea de las personas que un poco lanzan...de quienes nosotros tomamos el proyecto, surge precisamente de ahí, de darle espacio, tiempo y voz a las intervenciones que se hacen cotidiana...o que hacen los chavales cotidianamente con sus amigos. Hay personas que sin ser A.A. son personas que son propensas a estar pendientes de los demás, acompañarlos; entonces lo que pretendía este programa es precisamente a darle un...darle voz a eso que estaba pasando de forma natural, de forma espontánea y reforzarlo...

**Entrevistador:** Claro, o sea, fomentar un poquito ese tipo de iniciativa...

**Entrevistada 2:** ...Ese tipo de iniciativas que son más espontáneas que otra cosa.

**Entrevistador:** En ese sentido ¿cuáles son los valores que fundamentan el programa? Así a grosso modo.

**Entrevistada 1:** Bueno, nosotros los valores que les decimos a ellos ¿no? Está el tema del apoyo, la solidaridad, la confidencialidad, el respeto y eso se trabaja con ellos en la formación; la empatía, esos son los que...vamos y aparte de todo, lo que queremos sobre todo también,

vamos además inicialmente cuando empezamos con el proyecto, es que los chavales tuvieran una formación, o sea, resaltarles justamente este tipo de valores que le iba a servir no ahora en el Instituto, sino que le iba a servir para su vida futura ¿no?

**Entrevistador:** Ahora, dentro de la intervención que hacen los A.A. saben ustedes ¿en qué casos son los que en verdad suelen intervenir? O, por lo general...

**Entrevistada 2:** Yo creo que casi...bueno, a lo mejor ahí podemos hacer bloques ¿no?, hay unas cuestiones que son un poco como más personales, gente que lo está pasando mal por distintas circunstancias, por su...también su momento evolutivo en el que están ¿no? La adolescencia. Problemas con los chicos, las chicas, con las familias, etc. Luego hay problemas muy particulares con algunos profesores o profesoras que también los tienen y ya a lo mejor podemos tener algunos casos más extremos, más complicados, que son los menos casi siempre, pero también hay algunos casos que puede ser que están...que hay pues a lo mejor dejadez de parte de las familias o maltrato o maltrato entre iguales, tipo acoso, pero suelen ser los menos. Los más habituales son, pues eso, las situaciones de la propia... del propio momento en que se encuentran ellos de la adolescencia.

**Entrevistador:** ¿En qué casos dentro de todas estas posibilidades que se muestran los A.A. no debieran intervenir?

**Entrevistada 2:** No deben intervenir en los casos graves, esos son en los que se les hace hincapié que deben derivar a los adultos para que se intervenga, cuando detectan algo que escapa sus posibilidades, lo único que pueden hacer es acompañar a la persona que lo está pasando mal, pero no hay... [Entrevistada 1: No hay intervención.]...no hay una intervención por su parte porque no tienen herramientas pa' intervenir en ese tipo casos.

**Entrevistador:** Concretamente serían casos por ejemplo de violencia intrafamiliar... [Entrevistada 2: Por ejemplo (afirmando)]... y, por ejemplo ¿en los casos de conflictos entre alumnado profesorado?

**Entrevistada 2:** Hay veces en los que son capaces de intervenir, pero ahí también es complicado porque siempre cuando aparece la figura de un adulto dentro de esas relaciones, casi siempre se requiere la figura de un adulto para que intervenga. Hay pocos profesores adultos que aceptan la mera intervención del alumnado.

**Entrevistada 1:** Ellos en esos casos lo que hacen es informar para derivar [Entrevistada 2: Sí.] y que te intervenga pues, o bien el tutor...

**Entrevistada 2:** Tutores, alguien del programa de A.A., alguien del equipo directivo. Ahí es complicado que ellos puedan resolver... [Entrevistada 1: Hace dos años incluso...]...se encuentran en una diferencia, una escala distinta, que es difícil tener acceso. Hay veces en los que sí, pero porque el profesor implicado acepta que haya una intervención...

**Entrevistada 1:**...Eso es lo que iba a decir yo, que en muchos casos es el profesor el que no acepta la intervención o no le parece adecuada que eso le venga por...desde ese lado.

Y lo que iba a decir yo es que hace un par de cursos también derivaron un tema de acoso sexual. Entonces ellos se enteran, lo cuentan y ya hicimos la intervención o hablamos con la familia, se puso la denuncia, qué se yo.

**Entrevistador:** O sea podemos decir que efectivamente, dentro de lo práctico, los A.A. efectivamente resuelven algunos conflictos ¿no? O sea ¿ustedes creen que sí son agentes que resuelven conflictos a la larga? [**Entrevistadas:** asienten] Bien, ok, vamos a ir al tema de la formación, proceso formativo ¿vale? ¿Creen ustedes o consideran ustedes que la formación que se entregó al A.A. fue suficiente o adecuada teniendo en cuenta lo que se espera de ellos?

**Entrevistada 2:** Yo creo que se queda... que actualmente se queda corta. Yo creo que hace falta... [**Entrevistada 1:** Incluso este año hemos hecho un curso de recordatorio]... se trabajan muchos conceptos que para su edad, incluso para los mayores que son los de tercero de la ESO, creo que son complicados. Porque son complicados para el propio profesorado entender la dimensión que tienen un conflicto, desde los lados que se puede abordar un conflicto, son conceptos complicados, yo creo que... pero no tenemos más posibilidades de hacer de otra manera en estos momentos.

Lo que sí hemos hecho este año, como dice “Entrevistada 1”, ha sido un curso de recordatorio que yo creo que puede estar interesante. A lo mejor no plantear toda la formación en el principio, sino plantear un mínimo, un despliegue mínimo de herramientas y de cuestiones para empezar a trabajar y yo creo que hay que hacer al menos dos sesiones más durante el curso de cada trimestre, porque es difícil, bueno porque es difícil para todos...Saber todo eso, cómo surge un conflicto, desde dónde viene, dónde llega, quiénes están implicados, qué intereses, qué necesidades tiene cada persona que está metida en ese conflicto. Eso, yo creo que es complicado pa' ellos, es complicado pa' nosotros, es complicado pa' ellos, seguro.

**Entrevistador:** Entonces, en ese sentido, ¿Cuáles son los tópicos más relevantes de la formación y qué tópico, por ejemplo, creen ustedes que se podría profundizar o se podría reforzar? Dentro de lo más relevante desde la formación...

**Entrevistada 1:** Yo creo que...uff, es que tenemos muchos aspectos ahí donde...a ver, a mí la sensación que me da es que un poco nos precipitamos por necesidad de tiempo. Creo que lo que ha ocurrido este año, y que no nos ha dado miedo, es decir “pues vamos a hacer un recordatorio” como hicimos a mitad de curso, estaría bien institucionalizarlo. O sea, es decir, bueno nosotros en septiembre, primeros de octubre se elige, en octubre- noviembre se forman y quizá lo que tendríamos que hacer en diciembre una primera revisión y recordatorio de varios aspectos ¿no? Y a partir de ahí pues hacer eso, un par de sesiones más de formación, más aisladas, más pues...como ha pasado este año ¿no?, que hemos ido a lo que veíamos que estaban fallando más. Y entonces yo creo...es que depende porque hay algunos que asumen muy bien lo del acompañamiento, pero luego no son capaces de intervenir y hay otros que, al contrario, el acompañamiento no va con ellos pero ellos quieren intervenir, de manera inmediata ¿no? O sea yo creo que en los tópicos depende mucho de cada uno de ellos, yo no señalaría así alguno...

**Entrevistada 2:** A mí hay una cosa que siempre me parece que hay que reforzar y es que ellos piensan que tienen que resolver los conflictos sí o sí, “yo estoy aquí pa' resolver conflictos”. Entonces yo creo que ese es el tópico que más hay que desmontar.

**Entrevistador:** Ya OK, entonces tiene que ver más bien con ciertas ideas sobre las funciones del A.A. y también la periodicidad con que se aplica el control del programa ¿no? La información [**Entrevistada 2:** Sí, Sí]. Ahora, desde la formación docente, ¿ustedes han recibido algún tipo de formación, se sienten preparadas para enfrentar el programa?

**Entrevistada 2:** Hemos recibido formación, nos sentimos preparadas, pero yo echo de menos una revisión, una actualización.

**Entrevistada 1:** Es que además en el grupo de profesores responsables también estamos gente de distintos perfiles, entonces estamos gente que iniciamos el proyecto hace muchos años, y ahí si nos formamos, y además yo creo que nos formamos muy bien, vamos; y sobre todo concienzudamente porque creíamos en un proyecto que se estaba llevando a cabo muy lejos de aquí, vimos que le venía muy bien al Centro y entonces trabajamos mucho y muy bien. Después el programa dejó de existir durante un tiempo y lo hemos vuelto a retomar, entonces al retomarlo seguimos algunos de los que estábamos formados, pero se han ido incorporando también gente nueva, a los que nosotros mismos hemos formado, vamos “formado”, hemos contado. Ya esa formación no fue... no ha sido tan exhaustiva y yo creo que eso sí es importante.

O sea, sería importante... **[Entrevistador:** Nivelar...]...sí, sobre todo nivelar y como dice ella un poco también, mira que nosotros nos formamos hace quince años por lo menos, con una formación muy exhaustiva, pero el centro era diferente, los alumnos eran distintos y la sociedad ha cambiado en estos años que no veas. Con lo cual el refresco de formación como dice “Entrevistada 2” nos vendría bien y quizá eso nos diera pie a equilibrar un poco las distintas entre los adultos.

**Entrevistador:** Muy bien, vamos ir un poco al tema que se llama de las reacciones ante la intervención, que es más bien como: qué perspectivas tiene el profesorado y el alumnado ante la intervención de los A.A. específicamente. Así que ¿cómo creen o cómo sienten o se han enterado que los alumnos responden a la intervención de los A.A., o sea sus compañeros?

**Entrevistada 1:** Yo creo que de entrada la aceptan bien, creo que sí. En general sí ¿eh? Hablamos, habrá una cosa puntual que no. Pero yo creo que la aceptan de buen grado, aunque algunos no hagan caso a lo mejor de las recomendaciones ¿no? Pero no la critican, yo creo que eso tiene de bueno el proyecto ¿no? Que son ellos mismos los que van a seleccionar a sus propios A.A. con lo cual la verdad es que ellos no lo ven mal.

**Entrevistador:** ¿Y los profesores?

**Entrevistada 1:** **[Entrevistada 2:** Yo ahí encuentro más...]... Sí, pero normalmente tampoco lo aceptan mal, lo que pasa que eso también depende mucho de cada uno ¿no?

**Entrevistada 2:** Yo no creo que sea un problema de no aceptación, yo creo que es más bien una cuestión, no es un problema, una cuestión de no darle la importancia que pueda merecer o de no concederle el... **[Entrevistada 1:** ¿es más de confianza?]... La confianza, exactamente, que pudiera tener. Yo creo que es más esa cuestión. No es que no se acepte, pero de base hay gente que...o que no le presta atención o que desconfía de su importancia y de su eficiencia.

**Entrevistador:** Claro, y ustedes personalmente como docentes ¿cómo lo han afrontado? O sea, ¿han tomado la iniciativa de los A.A?

**Entrevistada 2:** Nosotros tomamos la iniciativa hace los años que hemos dicho y cuando hemos vuelto a hacerlo, lo hacemos convencidas de que es una figura importante en los términos los que hablábamos al principio, de darle ese espacio y darle esos momentos.

**Entrevistada 1:** Hombre, y también asumimos que no todos responden de la misma manera y responden bien. Tampoco nunca...y eso desde que iniciamos el proyecto, tampoco nos da miedo, ni consideramos que ha sido un fracaso si tenemos que sacar algún alumno del programa, verás tú.

**Entrevistada 2:** Sobre todo porque cuando cualquier alumno-alumna que se acerque al programa por poco tiempo que esté, por poca formación que haya asumido, que haya penetrado en su cabeza, algo yo creo que siempre ha quedado. Yo creo que siempre es una experiencia, un aprendizaje, que puede servir en cualquier momento de la vida. Por otro lado, es un programa que no es un programa elitista, que no queremos a los mejores de cada de clase haciendo esa función, que aquí ha entrado alumnado de todo tipo, con distinta circunstancia, porque entendemos que todos representan a toda digamos la variedad de alumnado que está en el Instituto y que, como es un programa voluntario al que uno se presenta, lo elige su clase, si tú te has presentado y te ha elegido tu clase alguna opción puedes tener de estar ahí, de sacar algún aprendizaje de lo que vayas a hacer.

**Entrevistador:** Las preguntas de ahora son relativas al impacto a nivel personal ¿cómo se han sentido participando como docentes del programa?

**Entrevistada 1:** Yo, vamos a ver, es que a mí en concreto, yo sigo manteniendo la ilusión que tenía en el principio. Claro, nosotros como participamos en el de entonces y estamos participando en el de ahora...Yo me he sentido, súper bien, súper contenta, ilusionada y sobre todo viendo que los cambios son posibles, verás tú. Y eso lo único que me da es ilusión ¿no? El decir “bueno, pues no está todo perdido.”. Porque a nosotros evidentemente este programa nos ayudó a darle la vuelta al Instituto de todas las maneras.

Claro, cuando además inicias un programa y el Instituto da la vuelta, pues imagínate eso es un empuje de moral que nos lleva a estar...afortunadamente, aunque el programa se interrumpió, no llegamos a los niveles de conflicto en esos años, por lo cual ahora mismo los cambios son menos visibles porque también digamos que la situación del Centro era mejor que cuando empezamos. Pero a mí me gusta, yo sigo creyendo en el programa y si vemos que hay cosas que no funcionan pues metemos otras opciones ¿no? Otras variaciones del programa.

**Entrevistada 2:** Yo también me encuentro siempre todos los años ilusionada cuando empieza el programa, también porque como permite a tantas personas participar de ese grupo, al final te encuentras que somos en el Centro un grupo muy grande de gente remando en la misma dirección. Entonces eso explica todo.

**Entrevistador:** ¿Han aprendido algo de la experiencia personalmente? [Entrevistadas: Asienten.]

**Entrevistada 1:** Vamos, sobre todo, en los principios muchísimo, muchísimo. Y, sobre todo, porque además nosotros, además de formarnos para el tema del A.A., nos formamos en la resolución pacífica de conflictos, de manera general y luego concreto en esto. Entonces a mí sí me ha resultado...o sea, yo me veo hace veinte años como docente o incluso como cargo directivo y me veo ahora y digo: “no tengo nada que ver” ¿sabes? O sea, primero el acercamiento a las realidad de la gente de tu alumnado, de las familias, de los propios compañeros y bajarte de la tarima donde estábamos antes los docentes ¿no? Que éramos aquí... y yo soy una persona que todo el mundo me dice “no es que tú a los niños los controlas” y digo



“sí yo los controlo, pero yo les doy muchas, mucha vidilla” y antes a lo mejor era más academicista, más tipo cátedra ¿no? Algo así, no sé cómo decirlo. Pero sí, yo creo que a mí me ha servido pero muchísimo vamos.

**Entrevistada 2:** A mí también, aun no teniendo el recorrido, porque yo antes de empezar con los A.A. no llevaba tanto tiempo en la docencia, con lo cual mi historia es distinta pero también me ha servido mucho, me ha dado muchas herramientas para trabajar profesional y mi vida personal también.

**Entrevistador:** Claro, como reforzar esta idea de la horizontalidad en la academia y conocer más a los niños...

**Entrevistada 2:** ...en las relaciones, ver que el conflicto es una cosa diaria con la que convivimos todos y que tenemos que saber gestionarlo, saber dimensionarlo...

**Entrevistada 1:**... Y concienciarnos de que un conflicto no es un problema ¿no? Por ejemplo, esa era de las cosas más llamativas, que tuvimos momentos en que uno despuntaba “ya tú tenías un problema”, bueno pues no, es que en la variedad está el gusto y tenemos que atenderlos. Entonces la verdad es que sí que a mí sí me ha ayudado mucho.

**Entrevistado:** Bien y ¿han notado algún cambio respecto de los alumnos antes del programa o después el programa? ¿Los alumnos han cambiado su disposición hacia ustedes? ¿Han notado algún cambio?

**Entrevistada 1:** Mucho cambio [con dudas]... vamos yo no sé si otro profesorado a lo mejor sí, quizá a lo mejor con nosotras no mucho porque me imagino que a raíz de todo eso que te comentaba yo antes, la postura nuestra ha cambiado, el trato con ellos es distinto. Claro, entonces ellos por ejemplo entienden, vamos, miles de veces uno tiene un problema y no va ni al A.A., ni al tutor, ni a la educadora, ni a nadie y vienen directamente a hablar con “Entrevistada 2” o a hablar conmigo porque se siente escuchado, porque le vamos a dar a lo mejor una orientación “pues mira pues intenta hacer esto, intenta hacer lo otro”. Entonces, creo, a lo mejor me equivoco, pero que para la mayoría somos gente cercana aunque tengamos el...seamos los que les chillamos o les reñimos o le sancionamos...

**Entrevistada 2:** Exactamente, somos la autoridad en cuestión de sanciones, pero luego yo creo yo siempre me he sentido cerca y siento que ven una figura que escucha sobre todo, eso creo que es lo importante.

**Entrevistador:** ¿ustedes creen que los alumnos ayudantes colaboran con la mejora de la convivencia del Instituto?

**Entrevistada 2:** Yo creo que sí, yo creo que favorecen ese estar en la adolescencia, tan complicada. Yo creo que sí, que hace que las cosas fluyan mejor.

**Entrevistada 1:** Sobre todo con el tema de la observación y también porque en el momento en que ellos se sienten partícipes [**Entrevistada 2:** Sí, sí, exacto.], o sea que el Centro no son las cosas impuestas sino que ellos pueden colaborar, participar, proponer, en cualquiera de los aspectos o cualquier programa que a ellos les de vías de participación, hacen que la convivencia sea muchísimo mejor. Porque no ven una cosa impuesta, “el Instituto es un rollo” no sé qué, sino que ven...

**Entrevistada 2:**..Y no es porque de pronto mejoren la convivencia sino porque cuando uno se siente partícipe, artífice, responsable de las cosas, tu manera de estar en eso es mucho mejor, porque tú sientes una responsabilidad. Entonces, yo creo que ahí en ese sentido la participación es una de las cuestiones que más se trabajaron en el momento en que nació el programa, como otras cosas, nosotros con el programa de A.A... la participación es fundamental, sentirse parte de es imprescindible.

**Entrevistador:** Y a propósito de eso ¿los alumnos fueron incluidos en el proceso de desarrollo del programa? Por ejemplo ¿en la decisión de lo que son sus funciones o los valores? ¿Ustedes creen que los han incluido previamente?

**Entrevistada 2:** Nosotros recibimos...nosotros lo hemos sistematizado conforme a la formación que recibimos en su momento, eso no quiero decir que en la formación hayamos ido incluyendo cuestiones que el alumnado nos va planteando y que a nosotros nos da pie a hacer reflexiones, a hacer dinámicas, a hacer actividades que vemos que a ellos les llega más de esa manera, que lo comprenden mejor. Pero en principio, de principio nos ceñimos al programa con el que fuimos formadas.

**Entrevistador:** Y, en este sentido, ¿Ha mejorado la implementación del programa la relación entre alumnos y profesores?

**Entrevistada 2:** Yo creo que sí, el alumnado que forma parte del programa y el profesorado que forma parte del programa en cierto modo nos sentimos grupo. Hay como un sentimiento de grupo que comparte un objetivo y comparte...

**Entrevistada 1:** Hombre, rompe un poco el molde de “yo soy el profesor de matemáticas y tú eres mi alumno bueno o malo” ¿no? Sino que te ven desde otra perspectiva, porque además en la formación y en las sesiones de evaluación pues participamos nosotros también en las dinámicas; entonces ellos te ven de otra manera ¿no?

**Entrevistador:** Claro, te ven de otra manera. Y ¿creen que ustedes que los profesores y alumnos entienden la figura del A.A.? Así como la entienden ustedes ¿la entienden también los alumnos y profesores?

**Entrevistada 1:** Eso es difícil de responderte...hombre, lo que te hemos dicho antes ¿no? No tenemos ningún miedo en decirle a alguien “mira, tú sales del programa porque no has cumplido nuestras expectativas” ¿no? Normalmente además eso lo consensuamos entre todos los profesores que formamos parte del programa, por lo cual yo entiendo que todos los que estamos ahí sí sabemos cómo debe de ser y entendemos cuál es su labor y su...y cuáles deben ser sus habilidades.

**Entrevistador:** Y por eso, ¿creen que a los A.A. se les trata distinto de parte de los profesores o los alumnos?

**Entrevistada 1:** Yo creo que no...[Entrevistada 2: yo creo que no]...Creo que no, o sea, en el momento en el que están en su reunión de seguimiento, vienen como A.A. a contarte, te lo está contando como A.A., o sea ahí sí es verdad que vienen...cómo le pasa un poco como al delegado del grupo ¿no?

**Entrevistada 2:** Claro se le trata distinto a lo mejor en el sentido de que el profesorado sabe quiénes son los A.A. de cada grupo y saben que ahí está esa figura de referencia...

**Entrevistada 1:** Sí, pero a nivel académico por ejemplo o de convivencia no. De hecho, nosotros le hemos puesto sanciones a A.A. que además somos mucho más duros con ellos...como decimos es que, que tú incumplas...O sea que incumpla cualquiera eso pueda pasar, pero que tú incumplas e incumplas esto que es un valor que tiene que tener el A.A. pues es todavía mucho más grave que lo haga cualquiera que no tiene la formación.

**Entrevistador:** Claro, esto se conecta con el hecho de ¿qué se espera del A.A.? ¿Hay algo que se espere, tiene una responsabilidad mayor?

**Entrevistada 2:** Sí, nosotros creemos que sí, que tiene que tener una responsabilidad mayor en el trato hacia los demás, en el respeto hacia los demás, en el... [Entrevistada 1: En su conducta, en su...].en la buena convivencia, en el saber estar, en el saber compartir con el resto de los compañeros el espacio y el tiempo. Tienen más responsabilidad, sí, sí...

**Entrevistada 1:** Por lo menos tiene más nivel de exigencia sí que tienen ahí en ese aspecto, porque ellos tienen una formación y nosotros le decimos lo que está bien, lo que está mal, lo que deben hacer, lo que no se debe de hacer entonces que a lo mejor otro chaval que no forma parte del programa pues no lo ha oído nunca, porque ni en su casa se lo han dicho, ni ha habido oportunidad a lo mejor de ningún docente ¿no? Entonces...sí.

**Entrevistador:** Vamos ir precisamente ahora al tema del criterio de selección del A.A. ¿Cómo se elige el A.A.?

**Entrevistada 2:** Se hacen unas sesiones de lección en la tutoría en las que se trabaja en un concepto básico que es diferencias qué es un amigo y qué es un A.A. para aclarar sobre todo al grupo que es el que va a elegir al A.A. Entonces, se parte de esa...primero se hace como una especie de termómetro de cómo es la convivencia en la clase, qué ocurre, cuáles son los conflictos más frecuentes a lo mejor en la clase, cómo se interviene y luego se pasa a ver las personas en sí, para ver cuáles serían las personas ideales para desarrollarse el programa.

Entonces ahí es donde entra la diferenciación entre amigo y A.A., porque muchos tienden a elegir al que es su amigo, pero no necesariamente quien es tu amigo es quien está preparado para escuchar a todo el mundo. En ese sentido se hace un poco la diferencia, yo con un amigo me voy al cine o me voy a salir una tarde, pero con un A.A. a lo mejor no, y sin embargo eso no quiere decir que el A.A. no esté dispuesto...no pueda estar, no tenga que estar dispuesto a escucharme si yo lo necesito.

**Entrevistador:** Y ese criterio que se espera que se tome ¿ustedes que efectivamente se toma o se toman otros criterios a la hora de elegir al A.A.?

**Entrevistada 2:** Intentamos que sea el criterio que predomine, eso no quiere decir que sea el único que se tenga en cuenta.

**Entrevistada 1:** Aun así, no vetamos, o sea decimos “bueno, vamos a ver” como luego tenemos siempre la opción de decirle “mira, no.”. Además cuando terminamos la formación siempre se les plantea a ellos una renuncia...o sea cuando ya se les detalla qué tienen que hacer, cómo deben hacerlo no sé qué, se les da la opción a renunciar a alguno de los elegidos, porque yo

considero que no lo voy a poder hacer bien o porque me parece un rollo ¿sabes? Antes de iniciar su trabajo.

**Entrevistador:** En ese sentido ¿consideran ustedes que es un buen mecanismo de selección o que se puede mejorar?

**Entrevistada 1:** Yo creo que será mejorable posiblemente [**Entrevistada 2:** Sí.], pero ahora mismo creo que es el más adecua...o sea, nosotros el buen resultado que nos da es que son elegidos por sus propios compañeros, posiblemente se pueda mejorar para ello tendríamos que hacer muchas más sesiones [**Entrevistada 2:** Efectivamente.] de trabajo en la tutoría y volvemos a lo de siempre, que tutoría hay una semanal, si dedicamos más de dos ya te plantas en un mes más tarde con lo cual es un poco complicado.

**Entrevistada 2:** A veces el trabajo lo puedes encontrar un poco adelantado si hay tutores o tutoras sensibles al tema y que ya pues ha trabajado ese...si encuentras tutores que no son muy sensibles al tema pues a lo mejor está todo por hacer, depende también...

**Entrevistador:** Ahora, desde el proceso mismo ¿ustedes la forma de trabajo que han tenido los A.A. la consideran adecuada? ¿Están conforme en la forma que se trabaja regularmente con ellos?

**Entrevistada 1:** yo creo que también es mejorable. [**Entrevistada 2:** Sí.]

**Entrevistador:** ¿En qué sentido? Por ejemplo ¿qué se puede mejorar?

**Entrevistada 1:** No lo sé, quizá tiene que ver un poco con lo que hemos comentado antes del refresco en la formación del profesorado...De esas reuniones de seguimiento se pueden sacar muchas cosas muy positivas o puede ser un mero trámite ¿no? Entonces depende también mucho claro de qué personas pueden estar ahí en esas reuniones. El año pasado que fue el primer año en serio que lo hicimos de nuevo fuimos más cuidadosos, pero claro nos sobrecargamos algunas personas en exceso. Entonces eso sí tenemos que hacer nosotros una revisión a la hora de organizarnos pal año que viene o, por lo menos, o hacernos una sesión de refresco antes de iniciar el programa con los alumnos.

**Entrevistador:** Pero en todo caso ¿ustedes creen que el programa tiene que perdurar en el futuro?

**Entrevistada 1:** Sí, de momento sí.

**Entrevistada 2:** Al menos de momento, sí, yo creo que sí. Yo creo que por la propias relaciones que se propician o que se establecen en la Escuela, yo creo que es un programa que ayuda a mejorar esas relaciones.

**Entrevistador:** En ese sentido, ¿cómo evaluarían el programa actualmente? ¿Positivamente, neutralmente, negativamente...?

**Entrevistada 1:** No, yo positivamente [**Entrevistada 2:** Positivamente, sí]

**Entrevistador:** Aspectos que podrían mejorar, ya más o menos lo hemos conversado...

**Entrevistada 2:** Sobre el todo el tema de la formación es algo que...

**Entrevistada 1:** De todo del profesorado y del alumnado [**Entrevistada 2:** De todo, sí] y darle un contenido más, quizás un poquito más serio de las sesiones de seguimiento.

**Entrevistador:** ¿Y los alumnos? ¿Cómo podrían mejorar la relación con los alumnos?

**Entrevistada 1:** También mejorando un poco la historia de la formación con ellos, no hacerla...hacer un control de formación, ya no solamente el seguimiento del programa, sino un control de la formación pues al menos trimestral que nos permita pues hacer una sesión con ellas en cada uno de los trimestres y corregir cosas que hayamos ido viendo...detectando ¿vale?

**Entrevistador:** Esta es la última pregunta ¿en una escala del uno al diez qué calificación le pondrían al programa?

**Entrevistada 1:** Actualmente yo un siete...yo pensaba darle un siete. [**Entrevistada 2:** un siete, ocho]

**Entrevistador:** Bueno, eso ha sido. Muchas gracias por su participación.

**Entrevistadas:** A ti.

### **Entrevista a profesor responsable del programa de Alumnos Ayudantes IES Caleta.**

**Entrevistador:** Investigador

**Entrevistada:** Docente responsable del programa de Alumnos Ayudantes.

**Contexto:** Horario de mañana, sala de reuniones, IES Caleta.

Entrevista realizada previa introducción consistente en explicar el propósito de la investigación, asegurar la confidencialidad y anonimato del participante, así como la apelación a la honestidad y la libertad total para emitir comentarios y/o juicios. Se presenta en ella también la dinámica de la entrevista y se da cuenta de la posibilidad de revisar su registro una vez finalizada la investigación.

**Entrevistador:** ¿Cómo considera que es la convivencia en el Instituto? [**Entrevistado:** ¿Actualmente o te hago una perspectiva histórica?] **Una perspectiva histórica vendría bien.**

**Entrevistado:** Yo hace catorce años comencé en el Instituto como profesor de compensación educativa, presenté un proyecto y la convivencia aquí era bastante diferente a como la tenemos ahora. Había conflictos de disciplina, había peleas tanto dentro como fuera del Instituto, había grupos de alumnos muy extremos, de comportamiento negativo a los que le quiso integrar. En aquel momento la integración que se quiso realizar con ellos, el trabajo que se realizó con ellos nos dio resultados positivos, eso fue la primera toma de contacto aquí en el Caleta.

Se empezó a trabajar en aquella época el mismo proyecto que hemos comenzado ahora hace dos cursos, lo que pasa que se dejó no sé por qué razón, yo me fui, no sé por qué razón. Entonces también empezamos con muchísimas ganas y con muchísima ilusión y desde aquellas peleas que había en los pasillos, en los patios de recreo, a la salida del Instituto, hasta hoy el balance ha sido muy positivo. Los conflictos que hoy se generan son conflictos que, aunque son importantes, no son de tanta índole como eran hace años, siento que ahora los conflictos que se generan son conflictos de a lo mejor de bullying, de desaceptación sexual, de otros tipos; aquellos eran más violentos.

**Entrevistador:** Vale, o sea actualmente tú ves que estás en un estado más tranquilo [Entrevistado: Más sereno, más tranquilo] Más sereno, vale. Y ¿cómo es la forma en que se suelen resolver los conflictos en el Instituto o se suele lidiar con ellos actualmente?

**Entrevistado:** Me ciño entonces a la actualidad, para nosotros lo que intentamos transmitir a los alumnos que ellos son los primeros que tienen que darse cuenta de que algo sucede, de que tienen que tener como una antena parabólica para saber recoger pues todo aquello que aparentemente es normal pero ellos saben que no lo es. Siempre hay un sentimiento subyacente, una cosilla que ellos la huelen, la sienten cuando algo no va bien. Entonces, ante eso, les inculcamos a ellos, intentamos inculcarles de que sean, tengan la expectativa y de que huelan, como un perro sabueso, que pueda haber algún conflicto.

Lo primero que se dice a ellos es que intenten, si lo han localizado y comprueban de que realmente lo va a haber, que intenten por separado que las dos partes que estén enfrentadas intenten llegar a un acuerdo. Eso es previo a que haya un conflicto, qué sucede, que esa fase de entrada, de captación, a veces se desvanece, cuando ya no encontramos con un conflicto hecho. Entonces pues sigue la rutina de lo que...

**Entrevistador:** ¿Cómo reacciona el Instituto cuando ya llega ese conflicto, por lo menos cómo lo piensas tú?

**Entrevistado:** Realmente, lo primero que se hace es a las personas en conflicto se les media a través del A.A., el A.A. es mediador de las dos partes implicadas, cuando están de acuerdo en pactar, en hablar, en parlamentar, si no están los ánimos sulfurados, se enfrentan unos a otros con el A.A. y normalmente se suelen resolver los temas. Porque entre ellos, entre iguales, se entienden muy bien, cuando ya la cosa se extralimita, que son muy pocas veces, o a lo mejor el gesto o el hecho grave que ha visto un profesor de agresión o lo que sea ha sido muy muy muy grave, entonces directamente se pasa... no hay mediación, se pasa directamente a jefatura. [Entrevistador: Vale y ahí se ocupan ¿amonestaciones?] Sí, si las faltas son muy graves sí.

**Entrevistador:** ¿Crees tú que la figura del A.A. se conoce lo suficiente en el Instituto?

**Entrevistado:** No, yo creo que no, y te voy a decir por qué. Porque yo vengo con una experiencia distinta a la que ahora mismo estamos...nos estamos iniciando todavía. Entonces, el título de A.A. para ellos es un título, una novelería o un algo que no implica a todos, les gusta ser A.A. pero no se implican al cien por cien en lo que eso significa. Entonces, al no implicarse, yo veo que ahí cojeamos de lo que el proyecto en sí podría ser beneficiario y beneficioso para todos. Estamos deficitarios todavía, creo que nos queda todavía peldaños de proyecto para que aquellos alumnos que ya están en segundo que iniciaron en primero su preparación, lleguen a



tercero y cuarto y toda la secundaria esté realmente... [**Entrevistador:** Involucrada...] involucrada.

**Entrevistador:** Y dentro de esto ¿cuáles son para ti las funciones más relevantes de un A.A.?

**Entrevistado:** Pues la función más importante para mí y la más difícil de todas es la de que el A.A. sea capaz de ponerse en el lugar del otro, de saber escuchar y de no imponer su criterio para resolver lo antes posible el conflicto. Porque un conflicto cerrado a la falsa no se ha solucionado.

**Entrevistador:** ¿Qué otra función podría cumplir el A.A. aparte de la empatía o la escucha activa, las cosas que tú ya me dijiste?

**Entrevistador:** El de integrador, es muy importante del A.A. como integrador para el compañero que se siente aislado o despreciado después de haber tenido algún problema, un conflicto con un compañero o como para los alumnos nuevos de acogida que lleguen al Centro, tanto a principios de curso como durante el curso. Es otra de las funciones importantes del A.A.

**Entrevistador:** Y ¿es el alumno ayudante un mediador?

**Entrevistado:** No debería de ser un mediador, no debería de ser un mediador, lo que pasa que sí se les da herramientas para que lo intenten, por lo menos que se aclaren las ideas y que sean capaces de aclarar a las dos personas que están enfrentadas pero como mediador, mediador no.

**Entrevistador:** Vale, o sea no es algo que se espere de ellos tampoco [**Entrevistado:** No.] Vale, perfecto. Y ¿Sabes tú en casos son los que los A.A. suelen intervenir? En la práctica digo.

**Entrevistado:** Suelen intervenir a posteriori, porque todo eso que se intenta trabajar para que sean capaces de percibir los conflictos cuando están todavía a punto de, pero que se han producido, suele ser a posteriori y la verdad es que están solucionando bastante. [**Entrevistador:** ¿En qué casos por ejemplo?] Cuando hay a lo mejor insultos entre compañeros y compañeros, cuando a lo mejor hay algún mal gesto, un manotazo, una mala respuesta que ha dado pie a que el otro compañero responda pues porque ha habido un momento de nerviosismo o en un juego o una broma que de mal gusto que se ha gastado, o que a lo mejor durante varios días consecutivos se le ha gastado la misma broma a un compañero, se harta, se vuelve de mala forma y responde como no debe. Esos son los más generales.

**Entrevistador:** Vale, o sea roces precisamente entre... [**Entrevistado:** Rocas, rocas de convivencia] Y ¿En cuáles casos no debieran intervenir los A.A.?

**Entrevistado:** Esta pregunta es muy difícil, yo pienso que los A.A. deben intervenir siempre, si no directamente entre las personas a las que se enfrenten, las que tengan el conflicto, sí para ser pues enlace con el resto del equipo educativo que somos los profesores que podemos estar allí para evitar algo mayor suceda. Cuando a ellos se les escape de las manos ellos no pueden...no deben de dejarlo al libre albedrío sino deben de buscar la ayuda nuestra. [**Entrevistador:** O sea, no es que existan casos particulares en los que no intervengan, sino que los casos más complicados ellos debieran derivar o estar atentos para hacer una derivación...] Sí, incluso ellos

después de haber iniciado una intervención entre varios compañeros, cuando ya se les escapa de las manos deben de pedirnos ayuda a nosotros.

**Entrevistador: Vamos a ir al tema de la formación, la formación que se les entregó a los A.A. ¿Consideras tú que la formación entregada se corresponde con lo que se espera de los A.A.? O es ¿Es suficiente? Esa es la pregunta.**

**Entrevistado:** Yo creo que sí, de hecho se trabaja bastante, lo que pasa que quizá nosotros, los organizadores, los profesores que formamos el proyecto caemos en dos errores; el primero es la falta de tiempo. Yo creo que centrarnos en una jornada está muy bien, pero después debería de haber un seguimiento, pero no un seguimiento en el cual preguntásemos “¿qué tal os ha ido?” o no sé, volver a retomar el tema, hacer prácticas y demás para que los alumnos que no lo han interiorizado, porque son muchos, un porcentaje muy alto de alumnos que han ido a la formación, que les ha parecido todo muy bonito, pero después cuando ven un conflicto se ven como espectador, no son capaces de intervenir. Entonces, hacerles entender que eso es algo suyo, que devenga una responsabilidad suya, que le pierda a lo mejor el miedo, muchas veces las criaturas de primero o de segundo cuando hay un conflicto de compañeros mayores dicen “¿dónde me voy a meter yo? Son más altos que yo, más fuertes que yo, qué hago yo ahí” ¿no? Pues hacerles ver que son importantes que tienen que tener la fuerza necesaria para hacerlo. Eso por un lado, ¿te he dicho ya las dos cosas? parece que he dicho dos cosas y las dos te las he resumido en una.

**Entrevistador: ¿Cuáles son los aspectos más relevantes que se tratan en la formación?**

**Entrevistado:** Intentar cambiarles a ellos a través de la escucha, de la escucha atenta, el resorte que tenemos todos de hablar e interrumpir y dar nuestra propia opinión; el que seamos ayudantes en resolver un problema no que apliquemos nuestra propia teoría. Nosotros no vamos a tener la fórmula mágica para solucionar el problema, sino son los implicados del conflicto los que van a intentar resolverlo a su forma, nosotros no debemos de imponer nada. Ser capaces de serenar, de controlar y que los demás se controlen un poquito, que la actitud que tengan sea positiva para el arreglo del conflicto. Yo creo que eso es lo principal.

**Entrevistador: De tu parte ¿Tú has recibido algún tipo de formación para participar en el programa?**

**Entrevistado:** Sí, yo, bueno vamos a ver, en esta fase yo ya sabía todo lo que era, porque ya estuve durante siete u ocho años anteriormente en la fase que te comenté desde que estuve yo, desde el 2004 hasta el once o el doce estuve yo aquí, entonces sufre uno de años. Entonces yo ya sabía, ya sabía, de todas formas los compañeros que se incorporan al grupo, sí, nosotros tenemos reuniones, tenemos antes de trabajar con los alumnos en las jornadas de acogida, tenemos nuestras reuniones, nuestras explicaciones, nos proponemos metas y demás.

**Entrevistador: ¿Sientes que haya algo en que debieran profundizar la formación con los alumnos, o sea, que podríamos ahí enfocarnos un poquito más?**

**Entrevistado:** Yo creo que la dinámica del A.A. es una cosa que se va aprendiendo a medida que se va ensayando, que se va practicando. A medida que ellos se van enfrentando a hechos reales, nosotros podemos hacer muchísima actuaciones en la preparación de imaginarnos el conflicto, de idealizar situaciones muy diferentes, pero nunca, nunca van a llegar a lo que es la realidad. Primero porque nosotros vamos a estar con unos ánimos muy tranquilos, con unas

ideas diáfanas y muy claras, tenemos unas pautas de las que tenemos que seguir, que son muy sencillas, pero cuando ya te encuentras el problema donde aparecen las agresiones verbales, los nervios, ya es que te desborda y a los chicos también les desborda mucho más. Entonces, muy difícil la cosa.

**Entrevistador:** ¿Y el profesorado? ¿Habrá algún tema en el cual le gustaría profundizar?

**Entrevistado:** Nosotros cuando hemos hecho la preparación de la jornada de acogida nuestra idea simplemente, bueno fundamental no simplemente, nuestra idea fundamental es la de transmitirles a los alumnos los valores de ser un A.A., esa es nuestra idea fundamental. La responsabilidad que requiere ser un A.A., el perfil que debe de tener un A.A., esa es nuestra idea principal. ¿Transmitir en concreto algo? No, está todo en conjunto, globalizado. Porque es como una filosofía de ser y de actuar.

**Entrevistador:** ¿Cuál es ese perfil? ¿Cuáles son esos valores para ti?

**Entrevistado:** Bueno creo que coincidiré en general con los que tenemos en el grupo, un A.A. debe de ser un alumno que esté integrado en el grupo, que sea bien avenido por la gran mayoría de los compañeros, un alumno que no sea conflictivo, un alumno que sepa escuchar, un alumno que tenga estrategias de atraerse o de agradar o de cambiar, ser capaz de cambiar el ánimo de una persona cuando esté triste. Una persona creativa, animosa, una persona que tenga iniciativa, una persona que sea jovial, una persona que tenga estima de todo lo que es el grupo. Muchas cosas.

**Entrevistador:** Sí, un perfil completo. Personalmente, ¿cómo te has sentido tú siendo parte del programa o involucrado en el programa?

**Entrevistado:** ¿Actualmente? [**Entrevistado:** Sí, o bueno el proceso, como tú quieras...] Yo durante todo el proceso de profesor de A.A. me he sentido muy bien, porque a lo largo de mi vida profesional he tenido momentos en los que yo me he sentido muy bien cuando he intervenido. Y no en el momento, sino a posteriori, cuanto tú ves que realmente los problemas se han solventado, cuando tú ves que alumnos que antes no eran cercanos a ti te miran con otros ojos. Cuando tú ves que, estoy hablándote de momentos en los que había conflictos muy muy muy graves ¿no?, que a lo mejor ahora no son tan violentos pero siguen siendo...tienen su gravedad también. En estos dos últimos cursos, pues yo la verdad no he tenido la posibilidad de intervenir como en años anteriores, entonces no te puedo valorar en grado extremo ni real lo que yo realmente he hecho, porque ha sido poco. Yo he orientado, he estado presente en algunas intervenciones de los alumnos, los he dejado, me he ido y ya he preguntado después cuando se ha resuelto o no se ha resuelto, cómo ha acabado la cosa. Pero mi sensación ha sido buena, muy buena. [**Entrevistador:** Claro, o sea este año te has mantenido un poquito más al margen...] Sí, porque tampoco son conflictos muy graves los que... Y a lo mejor los conflictos que han surgido como uno que tuve yo hace tres semanas en el grupo de recreo de tercero, pues lo tuve que solucionar yo porque era un comportamiento inadecuado que los demás compañeros lo veían como normal. Los golpes de la puerta, las collejas, los empujones, las bromas, entonces ellos lo veían como algo normal; entonces había que parar y decir “no, esto no es normal”, como a sus ojos eso era normal no lo veían como problema, entonces ya tuve que intervenir yo.

Se les trans...tú estuviste en la reunión, claro. [Entrevistador: Sí, sí me acuerdo (diario de investigación página...)] Por eso lo transmití a ellos al tema y no sé, ahora están más tranquilos, por lo menos cuando yo estoy en el recreo están más tranquilos.

**Entrevistador: ¿Crees que los A.A. colaboran con la convivencia del Instituto?**

**Entrevistado:** Se está dando el caso que algunos A.A. se les está llamando la atención, porque el perfil que se creía que deberían de tener no lo están cumpliendo, son incluso en algunos momentos instigadores de bromas, hay un par de alumnos de primero que fueron de excursión y eran A.A. e iniciaron el tema de los “catazos” y demás, mandándolas por Whatsapp, con comentarios sí, comentarios no (diario de investigación página...). Entonces pues, en un porcentaje algo puede que sí, pero en la totalidad no.

**Entrevistador: ¿Colabora el A.A. para mejorar la convivencia entre el profesorado y el alumnado?**

**Entrevistado:** No ha llegado a ese extremo todavía, yo no lo he percibido. Sí hay algunos A.A. que tienen mucha confianza, sobre todo los pequeños, con nosotros que somos los tutores, nos comentan nos cuentan en cualquier momento. Incluso soy el que les pregunto “¿todo bien?” y ellos me contestan “sí, todo bien”, pero no ha habido ese apego quizá pues por desconfianza al momento. A lo mejor, dentro del curso que viene ya nos conocen más, tienen más confianza, pero igual ese feedback y esa relación pues es más fluida.

**Entrevistador: ¿Y está llamado el A.A. a resolver conflictos entre profesores y alumnos o a tratarlos?**

**Entrevistado:** No se ha dado todavía, pero sí se ha dado en la primera etapa. En la primera etapa sí se dio, sí se dio que algunos alum...bueno, como se trataba de que algunos compañeros eran muy especiales y demás, pues todos los compañeros en aquella época no estaban...era un programa nuevo y demás, pues se formó no solamente la figura del A.A., sino del “profe ayudante”. Aquel compañero profesor que se acerca al otro compañero que tiene un conflicto con “periquito” y como eres compañero y eres profesor pues como que te obligas un poco más a escucharlo. [Entrevistador: ¿Esa figura ya no sigue?] No, porque el perfil del profesorado también ha cambiado en quince años.

**Entrevistador: Vale ¿Cómo valoras tú la figura, estoy hablando así en abstracto, la figura del A.A. en la teoría?**

**Entrevistado:** En la teoría es buenísima, en la teoría es una idea que podría, si se...claro, basado en la práctica pero estamos en la teoría, que podría terminar con el noventa y nueve por ciento de los conflictos que pueda haber en un instituto.

**Entrevistador: Y ¿Cómo crees tú que la perciben los alumnos? [Entrevistado: ¿Los que están implicados o los que no están implicados o la mayoría...?] Yo digo en general, pero estamos hablando de esa percepción teórica del...**

**Entrevistado:** Bueno, los alumnos en general piensan que es un rollo, solamente le ven dos cosas positivas: las excursiones que se hacen a lo mejor con ellos y las jornadas de preparación que se hacen, iniciales del curso, o que a lo mejor salen de clase en momentos que tienen que solucionar y se pierden la clase de lengua o la de sociales. [Entrevistador: O sea lo ven como

los beneficios sería más o menos “capear clase”, nosotros en Chile decimos “capear clase”, pero por otro lado es un poco una responsabilidad, un peso ¿no?] Un rollo, un peso, una carga tener que estar con papeles en una jornada de acogida, una jornada de preparación y “yo que sé cómo va a ser esto y cómo le meto mano”. Tienen miedo a lo que no conocen.

**Entrevistador: ¿Tú consideras que ellos conocen bien la figura del A.A. o en eso habría que trabajar?**

**Entrevistado:** Habría que trabajar un poquito más, pero se trabaja en las tutorías, lo que pasa es que yo tutor no soy, yo sé que la orientadora trabaja eso en las tutorías, lo ha trabajado en su momento, “nombre de la orientadora”. Pero yo no sé hasta qué punto se ha trabajado en las tutorías, yo recuerdo que cuando yo era tutor en aquella época sí se trabajaba y se valoraba la función del A.A., incluso se mediaba en todas las tutorías, porque llegó hasta el extremo que la mayoría de los conflictos que surgían en la clase se guardaban y se dejaban para resolverlos en la hora de tutoría, con lo cual si tú como tutor tienes que hacer otras actividades las perdías. Entonces, en aquella época se hacía sí.

**Entrevistador: Vamos a ir un tema que a mí me parece bastante relevante dentro del proceso que es el criterio de selección de los A.A. ¿Cómo se han elegido los A.A.?**

**Entrevistado:** Los han elegido los compañeros, a los compañeros se le dio una serie de condiciones para las cuales tenían que escoger a compañero de la clase. Una de las características que tiene que tener el A.A. era que fuese aceptado por todos, que fuese una persona abierta, que no fuese una persona conflictiva. En general, esas tres. **[Entrevistador: Para entender bien ¿se les pedía unanimidad o votación por mayoría?]** Votación por mayoría.

**Entrevistador: Ya me hablaste un poquito de los criterios, el perfil... ¿En la práctica esos criterios se toman para elegir el A.A.?**

**Entrevistado:** Sí, pero desde la perspectiva del compañero. Entonces nosotros hemos tenido que durante este curso sacar del proyecto a varios alumnos que porque su comportamiento y su trayecto en el Instituto no era la correcta para seguir siendo A.A. Se habló con ellos y ellos dijeron “pues na’ me tengo que ir” ¿vale? Que se han echado.

**Entrevistador: ¿Crees que es un buen sistema de selección?**

**Entrevistado:** ¿Sinceramente? No del todo. **[Entrevistador: Vale ¿Qué se podría mejorar?]** No, yo creo que aunque los resultados no sean los óptimos y a lo mejor haya que sacar algunos alumnos del grupo, del proyecto o algunos cumplan en su totalidad las responsabilidades que adquieren cuando son A.A., la mano directa del tutor y del profesor no debe estar ahí **[Entrevistador: ¿Debe estar...?]** No debe estar. No porque aunque haya ese déficit y demás, al final la idea del ayudante, del A.A., que solucione las cosas entre iguales. Entonces si ellos valoran, porque están todo el día conviviendo, que “fulanito, menganito y zutanito” para ellos cumplen ese perfil, nosotros que tenemos otra perspectiva no debemos condicionarlos. **[Entrevistador: Vale, ¿entonces en principio debiese mantenerse como está?]** Sí, aunque a veces podríamos nosotros manipular **[Entrevistador ríe]**. Por ejemplo, si vemos que la cosa se está torciendo al momento de la elección, pues hacerle alguna pregunta concreta con una intención un poco burda para que se den cuenta de que “pepito grillo” muy cachondo, muy bromista, el que mejor juega al fútbol, pero no vale para A.A. **[Entrevistador: Manipulación,**

para que no suene tan fuerte, pero digamos como un control indirecto de la votación...] Sí, una desviación de la intención de voto [Entrevistado ríe] **[Entrevistador: Pero en principio sería mantener el sistema...]** Sí, yo creo que sí, porque ellos son sus representantes y van a tener que trabajar entre ellos.

Además es más aceptado así, que no impuesto, vamos a volver a la época antigua no veas, lo que tiene sus inconvenientes porque la falta de madurez es uno de ellos, el cambio de los intereses que cambian continuamente para estas personas tan pequeñas, es muy importante el porcentaje de alumnos y hartos de ellos “lo que hoy quiero mañana no me gusta”, o sea son...Pero yo creo que sí, debíamos de mantenerlo sabiendo todos los inconvenientes que tiene.

**Entrevistador: ¿Consideras adecuada la forma en que se aplica el programa, la forma de trabajo? ¿Qué te parece eso?**

**Entrevistado:** Tal y como estamos haciendo nosotros aquí, bien. A mí me parece bien, que a lo mejor no rueda como debe de rodar porque no se ha concienciado el A.A. como debiera, porque se ha dedicado a lo mejor como te dije antes menos tiempo, igual tenemos que hacer las jornadas de iniciación, pero un seguimiento cada tres meses, no sé. Voltar la reuniones quincenales que tenemos, darle otro formato, no que ellos solamente cuenten lo que ha pasado, sino que nosotros también transmitirle algunas actividades que ya hicimos en su momento de otro tipo, para que ellos no pierdan la idea de lo que tienen que hacer, mantenerlos un poco más activos. La reunión que tuvimos el otro día, primero que nosotros no éramos los tutores del grupo y segundo que no solemos hacerlo tampoco, pero estaría bueno meter una dinámica de estas cada vez que tenemos una reunión. **[Entrevistador: Yo no debiera preguntar sí y no ¿eh? O sea, por preguntas de afirmación, negación, pero quizá sería bueno... ¿Qué te parece esto de estructurar un poco más, hacer un esquema de la reunión quincenal?]** Sí, de lo que es la reunión quincenal. **[Entrevistador: Claro, como un esquema cosa de si no hay...]** O mantener el esquema siempre **[Entrevistador: Claro, eso.]** A ver, intervenciones que se han hecho, soluciones que se han dado, actividad. Estoy de acuerdo, valoración, punto.

**Entrevistador: ¿Qué dificultades sientes que han existido para llevar a cabo este programa?**

**Entrevistado:** ¿A qué nivel de profesorado, alumnado? **[Entrevistador: Yo creo que desde el profesorado...]** El profesorado, desde el equipo directivo que ha estado siempre implicado en el tema hasta los profesores que estamos implicados en el proyecto, yo creo que cuando nos hemos metido nadie nos ha obligado. Es una inquietud que tú tienes, es una cosa que tú ves como buena y...incluso compañeros que no están, creo que lo ven con agrado.

**Entrevistador: ¿Tú crees que el programa debe seguir en el futuro?** [Entrevistado asiente]

**Entrevistado:** Es que este programa cuando más frutos se le va a ver es cuando lleve tres o cuatro cursos de rodaje. **[Entrevistador: todavía está en pañales ¿no?]** [Entrevistado asiente].

**Entrevistador: Y ya quizá me lo has dicho ¿Qué se podría mejorar? Así para ir concluyendo.** **[Entrevistado: ¿En lo que es el proyecto?]** Sí.

**Entrevistado:** Lo que te comentaba en el tema de las jornadas de acogida pues no hacerlas tan concentradas en dos días, realizar después un seguimiento de formación, podría ser trimestral, en las sesiones quincenales hacer unas actividades de recuerdo de cuál es la función práctica de



lo que es el A.A., insistir en que el perfil del A.A. para las persona que ha sido elegido es ese y que a ese tienen que ceñirse, que no se desvíen de su camino, que es una responsabilidad, un cargo, que requiere una responsabilidad por parte de los A.A. escogidos y poca cosa más.

**Entrevistador: ¿Cómo tú calificas a los A.A. este año del uno al diez?**

Entrevistado: Yo te puedo hablar del nivel de primero que es el que conozco directamente, yo le pongo un notable, mucho menos sobresaliente, lo quedo con un aprobado alto. [Entrevistador: Como un seis...] Seis.

**Entrevistador: ¿Y al profesorado?**

Entrevistado: Sinceramente el profesorado tampoco se va a llevar un sobresaliente, me mido yo primero, es notable...tampoco, porque muchas veces nos dejamos llevar por nuestros estreses, por nuestras otras obligaciones, no preparamos las cosas como tenemos que prepararlas, hacemos las cosas, pero la hacemos como puro trámite...Igual que los niños.

**Entrevistador: ¿Y el programa en general? En papel y también en práctica.**

Entrevistado: Teórico y práctico. Como te he dicho antes, yo le veo más futuro dentro de dos cursos que ahora mismo, ahora si yo te valoro eso no sería una calificación real, porque habría que esperar que tuviésemos más frutos, más Yo al programa en sí le pondría Notable, fallamos nosotros, falla el tiempo, fallamos otras cosas... rodamientos. [Entrevistador: Vale, el programa está mejor diseñado que la aplicación del programa ¿no?] Sí, porque tenemos que corregir errores.

**Entrevistador: ¿Quieres agregar algo más?**

Entrevistado: No, lo he dicho todo.

Entrevistador: Te agradezco.

### **Entrevista a profesora del programa de Alumnos Ayudantes IES Caleta.**

**Entrevistador:** Investigador

**Entrevistada:** Profesora participante del programa de Alumnos Ayudantes.

**Contexto:** Horario de mañana, IES la Caleta, sala de reuniones.

Entrevista realizada previa introducción consistente en explicar el propósito de la investigación, asegurar la confidencialidad y anonimato del participante, así como la apelación a la honestidad y la libertad total para emitir comentarios y/o juicios. Se presenta en ella también la dinámica de la entrevista y se da cuenta de la posibilidad de revisar su registro una vez finalizada la investigación.

**Entrevistador:** ¿Cómo consideras tú que es la convivencia en el Centro?

**Entrevistada:** Yo creo que en líneas generales es bastante positiva, bastante buena, muy bien. Hoy concretamente venía hablando con una compañera y salvo casos puntuales de alguna salida de tono de algún niño, algún alumno... y esto pues, muy buena; y entre compañeros pues muy buena también, porque todos tenemos muchas ganas de trabajar y la verdad es que aquí yo creo que se trabaja en equipo. Así que muy bien.

**Entrevistador:** Vale y ¿cuál crees tú que es la forma en que generalmente se resuelven los conflictos en el Instituto?

**Entrevistada:** Pues yo me parece que aquí se escucha mucho a la gente, se escucha mucho a las opiniones de todos los implicados, se trata de dar soluciones lo más equitativas posibles y yo creo que aquí el tema del diálogo y todo eso más que de un autoritarismo...sino, el diálogo, el diálogo, sí.

**Entrevistador:** El diálogo sería lo principal y ¿tú crees que la figura del A.A. se conoce lo suficiente en el Instituto?

**Entrevistada:** A ver, nosotros llevamos luchando desde que se implantó el programa por darle más visibilidad. Yo creo que ese es un poquito nuestro Talón de Aquiles porque siempre cuando hacemos la evaluación del proyecto cada año decimos que se tiene que dar más a conocer. Es decir que como que la figura del A.A tenga un peso, un valor para...como un referente para el resto alumnado. El caso es que ellos trabajan mucho, yo creo que ellos trabajan mucho y cuando hacen falta están ahí. Pero como una figura que ya está establecida digamos que dentro del organigrama del Centro y tal, yo creo todavía nos falta un poquito.

**Entrevistador:** Vale y ¿Cuáles entiendes tú que son las funciones del A.A.?

**Entrevistada:** Pues yo creo que el alumno ayudante está ahí, siempre debe de estar observando entre sus grupos clase y entre los recreos y tal ¿no? Cuando detecte cualquier posible conflicto, cualquier mal rollo entre los alumnos o entre compañeros, lo que sea; pues hablarlo, ponerlo en evidencia y bueno, ellos tienen también ya unas instrucciones para intervenir de una forma...buscar eso, buscar el diálogo, escuchar sin que predomine...sin prejuzgar y todas estas cosas. Y luego ya pues, yo creo que son muy útiles estas reuniones quincenales que hacemos, porque aquí se traen los temas más importantes, se ponen sobre la mesa y un poco ya dirigidos por los profesores que formamos parte del proyecto pues se les encauza y se les orienta también cómo hay que actuar. Si la cosa se sale ya de la esfera del alumnado, pues ya intervienen los tutores o interviene el equipo directivo.

**Entrevistador:** ¿Qué valores son los que ustedes como profesores intentan promover en el programa?

**Entrevistada:** Pues nosotros sobre todo...la resolución pacífica y dialogada de los conflictos entre alumnos, entendido por conflicto cualquier problema, cualquier cosa que pueda surgir entre ellos, cualquier falta de entendimiento, que no tiene porqué ser una cosa ni agresiva ni violenta ni nada de esto ¿no? O también cuando observamos que hay algún alumno que lo está pasando mal porque está triste o porque está aislado, porque tiene algún problema y necesita a lo mejor un apoyo, una ayuda y todo eso; el dar ese apoyo, el dar esa cercanía ¿no? Y también yo creo que es muy importante la discreción y el evitar el cotilleo, el que se comenten las cosas, el que se hagan un poco de...se frivolicen los temas, eso. Es importante.

**Entrevistador:** En la práctica ¿en qué casos son los que usted ha visto, usted considera que los A.A. intervienen más?

**Entrevistada:** Pues, en el caso de nuestro grupo, yo creo que es que como son muy activos y están muy pendientes, pues hemos tenido de todo tipo, porque hemos tenido...ellos han estado muy pendientes de chicos que han visto o de chicas que han visto que no se integran en el grupo, que están solos en el patio, que parece que tienen algún problema, que han cambiado su manera de actuar de cómo ellos eran antes y ahora pues observan como que están dando un cambio y están más tristes o lo que sea y en seguida se acercan. Y también han intervenido pues en peleas, en no sé...pues los conflictos típicos de la adolescencia ¿no? También.

**Entrevistador:** ¿En qué casos no debieran intervenir los A.A?

**Entrevistada:** A ver, yo creo que para detectar un posible problema o conflictos en todos [debieran intervenir, pero luego ya dependiendo de...No sé, por ejemplo, hemos tratado algún tema en el que parecía que había algún problema con la familia y tal, entonces eso, pues yo creo que ya hay que ser un poquito más cuidadoso ¿no? Porque...la verdad que así a simple vista no, no sé...algún tema ya pues no sé, si hubiera algún tema de algún tipo de abuso, alguna cosa de estas, pues esto ya entraría en la esfera del equipo directivo, creo yo, pienso, no sé.

**Entrevistador:** Y ¿crees tú que los A.A efectivamente han resuelto conflictos?

**Entrevistada:** Yo creo que sí, yo creo que sí, porque ellos...lo que es verdad es que ellos se enteran muchos mejor que nosotros de todo lo que pasa, de ese mundo que tienen los alumnos ¿no? Que nosotros lo vemos desde fuera y que parece como que no está ocurriendo nada pero que siempre hay cosas que están pasando. Y ellos como además se conocen, muchos se conocen desde el colegio, desde que son pequeñitos y saben muy bien cómo es cada uno y pa' dónde tira y cómo piensa y... pues entonces yo creo que ellos sí pueden actuar y sí pueden hacer un poquito de...o sea, sobre todo cuando lo hacen bien, cuando no toman parte y cuando tratan de eso de mediar, pero de una manera más objetiva, más aséptica, yo creo que sí que lo están haciendo bien.

**Entrevistador:** Y el proceso del diseño del programa en sí mismo, todo el programa ¿Cómo lo hicieron, se juntaron como profesores, incluyeron a otra gente?

**Entrevistada:** A ver, este programa existía ya en el Centro hace unos años, había ya un grupo de profesores cuando yo llegué al centro que ya estaban trabajando sobre este tema de la mediación y demás, y tenían como referentes otros Centros y profesores de la Universidad que trabajaban en este tema y tal. En ese momento, se organizó el proyecto en el Centro y ahora pues lo hemos retomado un poco con lo que ya habíamos trabajado y siempre pues haciendo una evaluación cada año para hacer propuestas de mejora y tal, y vamos puliendo cosas que a lo mejor vemos que no funcionan o que no cuajan mucho pues a ver cómo... siempre buscando cómo podemos hacerlo cada vez mejor.

**Entrevistador:** A propósito de la formación del programa ¿Usted cree o tú crees que la formación entregada a los alumnos es adecuada atendiendo las funciones que tienen?

**Entrevistada:** A ver, yo creo que la formación se hace bien, lo que pasa es que quizá la hacemos un poquito muy condensada y yo sé que en un primer momento la sensación que tienen los alumnos es de "uif...yo no sé cómo voy a hacer esto, porque parece como que no voy

a entender lo que tengo que hacer” y tal y cual. Quizá haría falta un proceso un poquito más largo, menos intensivo y un poquito más largo en el tiempo para que ellos comprendan mejor cuáles son sus funciones, porque de hecho este año hemos tenido que hacer un reciclaje a mitad de curso, porque parecía que había cosas que no terminaban de entender. De todas maneras, cada año funciona...o sea, hay alumnos que lo entienden mejor y a otros que les cuesta un poquito más. Sí, pero me parece que a lo mejor haría falta ir haciéndolo de una forma más progresiva.

**Entrevistador:** ...porque se hizo como una sesión una vez ¿no? Así como más concentrada...

**Entrevistada:** Sí, son dos días, es un día y medio, donde estamos en la Casa de la Juventud, estamos todo el día ahí con ellos haciendo distintos talleres, dinámicas y tal. Llega un momento en que, sobre todo después de la hora de la comida, pues los niños están un poquito ya cansados y como que desconectan. Entonces yo creo que a lo mejor podríamos hacerlo de una manera más escalonada, creo ¿eh?

**Entrevistador:** Y ¿cuáles son los tópicos más relevantes que ustedes intentan abordar en la formación?

**Entrevistada:** A ver, los tópicos, tenemos los tópicos, los tenemos, vamos que hay una...  
[Risas entre ambos]

**Entrevistador:** Vale, vale, no es un examen digamos, sería como más o menos para saber, por ejemplo ¿Qué han hecho? Esa es mi pregunta básicamente ¿Qué han hecho? ¿Qué han intentado enseñarle a los chicos?

**Entrevistada:** Sobre todo el que no tomen partido, el que ellos deben de ser...deben de estar ahí, deben escuchar, pero no deben de tomar parte ni por el uno ni por el otro. El que ellos no están para resolver el problema, ni para decirles a los demás qué es lo que tienen que hacer, sino para hacer pensar ¿no? Y para hacer reflexionar a los otros, a los chavales, y que la solución salga pues de ellos mismos, del diálogo y de esa reflexión común que se hace, creo.

**Entrevistador:** ¿Tú has recibido un tipo de formación acorde con el programa?

**Entrevistada:** Sí, nosotros, bueno yo ya cuando me integré aquí en el Instituto tuvimos unas jornadas hace ya bastante tiempo y luego pues, siempre que cada año pues hacemos algún curso de formación y tal. Siempre, sí.

**Entrevistador:** Y ¿hay algo en que te llamaría la atención profundizar a propósito de tu formación para el programa?

**Entrevistada:** Hombre, yo creo que el tema de la inteligencia emocional, que ya se hizo una...ya nos dieron una charla sobre el tema este y bueno pues no sé supongo que algún tipo de dinámica de resolución pacífica de conflictos, de mediación y cosas de estas, pues yo creo que siempre viene bien ¿no? Y que todas las ideas que se aporten en ese sentido están bien.

**Entrevistador:** Ahora vamos a cambiar un tema que es más o menos cómo responden los alumnos o cómo crees tú que responden los alumnos a la intervención de los otros A.A. Entonces más o menos esa es la pregunta es ¿cómo tú has visto que los alumnos se sienten ante la intervención de los otros?

Pues también creo que hay de todo, creo que hay chicos que se cierran y que no quieren contar sus problemas y que no quieren, pero a mí la impresión que me da es que normalmente son bastante receptivos y la verdad es que, bueno pues cuando yo creo que cuando se acercan y se acercan con la buena intención de ayudar, de echar una mano, de acompañar y todas esas cosas yo creo que al final va funcionando. En general, va funcionando.

**Entrevistador:** Y ¿cómo reaccionas tú como docente ellos? En el sentido de... ¿promueves su accionar, lo coartas?

**Entrevistada:** Sí bueno yo, hombre yo creo que a veces, a ver no sé...a veces los profesores yo creo que dirigimos un poquito, pero claro dirigimos porque vemos que los chavales también están un poquito inmaduros y muchas veces tampoco no saben qué hacer o para que no se desvíen por el tema de eso de los rumores, esas cosas nos preocupan y tratamos de controlarlas mucho. Pero, bien, hombre, ahora estoy pensando que también hay algunos alumnos que son los más conflictivos ¿no? Que si no nos hacen caso a los profesores, ni a los tutores, ni al equipo directivo, pues a los A.A. tampoco. Es decir que maravillas pues no, o sea, estoy pensando en algunos alumnos concretos que no hacen caso ¿no? Y que por más que se intente reflexionar con ellos, pues tienen esa condición de que no...de que ellos vienen aquí pues a liarla o vienen a bromar o hacer no sé y eso pues es muy difícil cambiarlo. Pero yo creo que el trabajo de todos los días, de gotita a gotita, de... “un día lo escuchan de los compañeros, otro día lo escuchan de la directora, otro día lo escuchan de los profesores”, pues poquito a poco eso va encauzando.

Y también creo que hay alumnos, o sea también pienso en casos concretos de alumnos que cuando entraron en el Instituto no respetaban normas y ahora que han pasado dos años o tres, han cambiado muchísimo. Digamos que se han sumado a ese clima de...o sea que ellos han comprendido que no todo vale, que no todo se puede hacer, que hay unos límites y yo creo que ese es trabajo de día a día de todo lo que se está haciendo y también de los A.A.

**Entrevistador:** ¿personalmente cómo te has sentido participando en el programa?

Entrevistada: Pues yo muy bien, yo muy contenta y muy bien, porque soy una convencida de que este tipo de proyectos tiene que existir. Entonces, yo que...vamos y además creo que es la labor del profesorado también ¿no? No solamente impartir unos conocimientos de una asignatura sino enseñar a vivir y enseñar a ser persona y entonces a mí eso el tema de los valores y todo este tema me interesa muchísimo.

**Entrevistador:** ¿hay algún momento en que te hayas sentido incómoda o que te hayas sentido frustrada o te haya costado alguna dificultad que hayas tenido en el proceso?

**Entrevistada:** No, en general no, hombre, vemos que eso pues que hay algunos casos que se repiten semana tras semana, que vemos que intentamos distintas técnicas y no terminan de funcionar y hombre tú dices pff... con este chaval no o esta chavala pues no podemos, no responde, parece que no se entera. Pero bueno es asumible porque está dentro de lo que...de las expectativas que tenemos. Yo estoy muy contenta.

**Entrevistador:** Y, por ejemplo ¿qué has aprendido un poco de la experiencia?

**Entrevistada:** Pues he aprendido yo también a ser más dialogante también, a tratar eso de...de sacar de los demás, o sea no, a no imponerme muchas veces a los alumnos, sino que cuando haya algún conflicto o algún problema en la clase, pues que ellos mismos sean también los que

resuelvan y los que traten de pensar que, bueno cómo se puede cambiar esto, cómo se puede mejorar. O sea que yo he aplicado a mi propia experiencia laboral, he aplicado todas estas técnicas y yo creo que bien.

**Entrevistador:** ¿Y has notado algún cambio en tu relación con los alumnos gracias al programa?

**Entrevistada:** Yo en general siempre me llevo muy bien con los alumnos, no tengo problemas. Yo creo que ellos agradecen cuando hay un profesor que está ahí, con el que se puede contar, que te da consejos, bueno yo trato que sean buenos consejos. Entonces no...yo creo que bien, vamos.

**Entrevistador:** ¿Podría decir que los alumnos colaboran con el mejoramiento de la convivencia del Centro?

**Entrevistada:** Totalmente, hombre hay también algún chico, alguna chica que resultan elegido como A.A. y no dan ese perfil y nosotros los profesores somos conscientes; normalmente optamos por darle un voto de confianza, porque si, bueno, los han elegido los alumnos, los compañeros pues les damos ese voto de confianza porque pensamos que a lo mejor para ellos mismos también es positivo si se ponen en el otro lugar ¿no? Y se toman responsabilidades a ese respecto y algunos han funcionado y otros no han funcionado. En el momento que vemos que no está resultando pues se les aparta y ya está.

**Entrevistador:** A propósito de eso ¿Los alumnos ayudantes se eligen por voto?

**Entrevistada:** Sí.

**Entrevistador:** Previo a ese proceso de votación ¿cómo se presenta el programa?

**Entrevistada:** En todas las tutorías se hacen un par de sesiones para explicar qué es un A.A., qué funciones tiene, cómo debería ser el perfil del A.A., todas esas cosas con algún tipo de dinámica y eso, para que todos los chavales entiendan un poquito la importancia de ser A.A. y luego ya pues se vota...Bueno hay unas candidaturas, es decir que si hay algún chico o alguna chica que quiere presentarse porque él se ve capacitado para esto pues se postulan para ello y luego entre todos pues se eligen cada clase se elige los representantes del grupo. Lo que pasa es que eso pues, que hay veces que sí que los elegidos sí dan el perfil y otras veces pues que se busca a lo mejor al más gracioso o al más listo y falla.

**Entrevistador.** En ese fallo de criterio en la práctica ¿Crees que es un buen sistema de selección?

Hombre yo creo que el sistema está bien, lo que pasa que hay que...quizá tendríamos que tratar de dejar un poquito más claro pues eso, las características y las finalidades del alumnado ayudante. Y, a lo mejor también, el que no sé...se me ha ido lo que iba a decir [sonaba el timbre].

**Entrevistador:** Bueno profundizar un poco en la explicación de lo que es la figura del A.A.

**Entrevistada:** Sí, claro.

**Entrevistador:** Y, por ejemplo, ¿qué se espera del A.A.?



**Entrevistada:** Se espera que alguien que tenga una cierta...a ver cómo decirlo...que sea respetado, que tenga un cierto ascendente sobre la clase, que sea reconocido por sus compañeros como una persona que sabe escuchar, que sabe dialogar, que es respetable, que no es un cotilla, que no es un mentiroso, es decir, que sea respetado por el grupo ¿no? Que merezca esa confianza de los compañeros ¿no?

**Entrevistador:** Y ¿cómo percibes tú que los alumnos valoran este rol del A.A.? En el sentido de: ¿Les gustaría quizá a ellos ser A.A., cómo lo ves tú?

**Entrevistada:** Algunos sí y se postulan y quieren, además les apasiona porque yo creo que algunos de los niños que tenemos es que les encanta ser A.A. porque se ve que lo disfrutan, vamos. Y les gusta ese protagonismo que tienen. Y otros pues se ve que no, se ve que no se sienten capaces porque digamos que quieren estar más...no sé, que no quieren estar siempre tan como tan atentos a todo, sino que quieren ellos estar en sus cosas y no preocuparse de tener que estar pendiente de nada.

**Entrevistador:** Es como una responsabilidad mayor ser A.A.

**Entrevistada:** Claro, entonces pues eso es como todo, como el caso de los delegados ¿no? Hay chavales que siempre les gusta ser delegados y hay otros que no.

**Entrevistador:** ¿Consideras tú la forma de trabajo que se da quincenalmente es adecuada o tú consideras que se podría mejorar algo?

**Entrevistada:** No, yo creo que las reuniones quincenales están muy bien. Hombre, tratamos que los profesores encontrar un hueco común para podernos reunir, a veces es posible y a veces cuesta trabajo en nuestro horarios encontrar ese hueco, pero yo creo que está bien porque en quince días...Además en cualquier momento que surja cualquier cosa, yo la semana pasada me entero de un tema que ha surgido en una clase de segundo de ESO y bueno buscamos a los A.A. y...intervienen también. O sea que no, no hay que esperar a esa reunión, si hace falta se interviene antes ¿no? Por eso que esa reunión es como una puesta en común cada quince días yo creo que está bien.

**Entrevistador:** ¿has visto alguna dificultad en el programa? Algo que tú digas: esto se podría mejorar, en general.

**Entrevistada:** Bueno pues, la tendencia a eso, al cotilleo y el que ellos sean conscientes de que tienen que ser sumamente cuidadosos con la privaci...o sea con eso, con guardar el secree...esa, perdón, ese secreto y esa...

**Entrevistador:** Confidencialidad

**Entrevistada:** Esa confidencialidad, eso.

**Entrevistador:** Eso podría reforzarse ¿no?

**Entrevistada:** Sí, se está haciendo eh. Yo creo que una de las dinámicas que hicimos, yo creo que para ellos fue muy clarificadora.

**Entrevistador:** ¿tú crees que el programa debería continuar en el futuro?

**Entrevistada:** Sí, sí, totalmente. Porque en la medida que vayamos ganando peso...además como nos hemos planteado que los A.A. de un curso no pueden repetir, pues cada vez va a haber más alumnos que han tenido esa experiencia y que ya saben de qué va y que ya saben de qué trata y entra gente nueva, entran alumnos nuevos a asumir esas responsabilidades. O sea que yo sí que estoy muy satisfecha.

**Entrevistador:** Faltó una pregunta antes de llegar al final. Esto es a propósito de si tú crees que existe algún tipo de diferencia de trato o percepción entre el alumno ayudantes o entre los mismo alumnos.

Para nada, porque de hecho, hemos tenido A.A. de estos que decíamos que no daban el perfil y cuando ha habido que reñirles, regañarles y tal, al revés, hemos apelado a que ellos precisamente por estar en este programa, pues debían de demostrar más responsabilidad y más seriedad. Y no hay ningún trato para nada vamos y no influye ni a efecto de notas, ni efecto de nada, o sea para eso nada, en absoluto.

**Entrevistador:** Y ¿dentro de los alumnos alguna diferencia has percibido?

**Entrevistada:** Yo no la he percibido, yo no.

**Entrevistador:** Bueno, ahora paso a la parte final ¿Cómo tú evalúas al programa en general actualmente? ¿Positivamente, neutral...?

**Entrevistada:** Hombre yo lo valoro positivamente, aunque hay cosas que se pueden mejorar, pero bastante positivo.

**Entrevistador:** Vale y este año ¿cómo tú calificarías, del uno al diez por ejemplo, la participación de los alumnos?

**Entrevistada:** Un ocho.

**Entrevistador:** ¿Y la de los docentes?

**Entrevistada:** Un diez [risas], bueno a ver no todos hemos podido estar a lo mejor al mismo nivel pero bueno yo creo que todos los compañeros que estamos implicados en este tema estamos muy volcados y yo creo que sí que muy bien.

**Entrevistador:** ¿Y en general el programa cómo lo evalúas del 1 al 10?

**Entrevistada:** Pues con cosas que se pueden mejorar ocho alto.

**Entrevistador:** Vale, pues nada si tienes alguna cosa más que decir que se te pueda quedar...

**Entrevistada:** No, nada yo que apuesto por este tipo de iniciativas, vamos. Que todo lo que sea este tipo de cosas que parte de los alumnos aprendan ellos también a autogestionarse y a resolver conflictos y todas estas cosas, pues que yo creo que sí, que se puede. Porque se hacen más autónomos y más responsables de lo suyo ¿no? Toman el Centro también como con algo propio y yo creo que eso está muy bien.

**Entrevistador:** Vale, pues perfecto muchas gracias.

**Entrevistada:** Gracias a ti.

**Entrevista a profesora responsable del programa de Alumnos Ayudantes IES Caleta.**

**Entrevistador:** Investigador

**Entrevistada:** Docente responsable del programa de Alumnos Ayudantes.

**Contexto:** Horario de mañana, sala de reuniones, IES Caleta.

Entrevista realizada previa introducción consistente en explicar el propósito de la investigación, asegurar la confidencialidad y anonimato del participante, así como la apelación a la honestidad y la libertad total para emitir comentarios y/o juicios. Se presenta en ella también la dinámica de la entrevista y se da cuenta de la posibilidad de revisar su registro una vez finalizada la investigación.

**Entrevistador:** ¿Cómo tú consideras que es la convivencia en el centro?

**Entrevistada:** Bueno, a ver, yo no tengo mucho contacto con el primer ciclo de la ESO, porque doy clase solamente a cuarto, desde cuarto, primero y segundo de bachillerato, con lo cual el tema de la convivencia...no tengo una visión muy global del Centro, sino muy parcial. Además muy sesgada porque el alumnado que tengo es mayor y los problemas o las dificultades de convivencia que existen mayormente se dan en los primeros niveles de la ESO. Con lo cual, yo estoy estupendamente en relación a la convivencia y no solamente con el alumnado, sino con el profesorado y con el...también en el entorno de los trabajadores que hay de otros servicios, que no son profesores. Entonces yo no sufro realmente las dificultades de la disciplina, de la convivencia.

**Entrevistador:** Vale, o sea, desde tu perspectiva ¿te sientes cómoda con la convivencia?  
[Entrevistada: Sí] Y, por otra parte, ¿Podrías estar de acuerdo con la afirmación de que los alumnos llegan a un punto cuando estás más grande de que tienen un buen ambiente de convivencia. [Entrevistada: Yo lo siento así] Vale, ¿Cuál es la forma, si lo sabes, en que generalmente se resuelven los conflictos en el Instituto?

**Entrevistada:** No tengo mucho conflicto y los que he tenido se resuelven a través del diálogo y también a través del afecto. Hay un canal afectivo que se ha construido con el alumnado que facilita muchísimo el volver a reconstruir el conflicto. Porque hay cariño.

**Entrevistador:** O sea, esa posibilidad abierta para que haya un contacto más directo en la relación entre profesor y alumno y no sea solamente algo académico algo así...

**Entrevistada:** Yo por primera vez en la vida lo estoy viviendo aquí, después de veinte años dando casos.

**Entrevistador:** Vale, eso deja algo que decir del Centro. Ahora vamos a empezar con el programa en sí mismo ¿Crees que la figura del A.A. se conoce lo suficiente en el Instituto?

Entrevistada: No.

**Entrevistador:** Es decir ¿Crees que necesita más difusión el programa o más integración de los contenidos del mismo o...?

**Entrevistada:** Creo que se necesita darle más contenido. No tanto la propaganda de la figura del A.A., sino la eficacia y el contenido que requiere.

**Entrevistador:** ¿Usted sabe cuáles son las funciones o cuáles son para ti las funciones del A.A.? [Entrevistada asiente] ¿Cuáles podrían ser más o menos, para tenerlas desde tu perspectiva, cuáles son las más relevantes?

**Entrevistada:** ¿Para mí? Ser una referencia en lo moral, en lo ético y ser también un puente de comunicación entre el propio alumnado y también entre el profesor, el profesorado y el alumnado.

**Entrevistador:** Vale, en ese sentido ¿Cuáles son los valores que fundamentan el programa?

**Entrevistada:** Hombre, debiera ser pues el diálogo, la comprensión, la solidaridad, los valores humanos en el fondo ¿no?

**Entrevistador:** ¿Es el alumno ayudante un mediador o cumple con este rol de mediador?

**Entrevistada:** A ver, se le da una formación para que vaya integrando esa función, pero no la llega a alcanzar, no la llega a alcanzar. Es una función que requiere también de una madurez y a veces no, pues la formación es bastante deficitaria en cuanto tiempo, bastante.

**Entrevistador:** Vale, vamos a ir a la formación ¿Usted cree que la formación de los A.A. es adecuada para lo que se espera de ellos?

**Entrevistada:** Es muy limitada, es muy limitada. Es adecuada en el sentido de que lo poco que hay es adecuado, pero es insuficiente, completamente.

**Entrevistador:** Y ¿qué por ejemplo añadiría en ese caso?

**Entrevistada:** Hombre, yo, educación emocional a lo bestia.

**Entrevistador:** Vale y ¿habría algo que modificaría por ejemplo?

**Entrevistada:** ¿En la formación dices? [Entrevistador: Sí.] Modificaría el sustituir algo del programa por añadir formación, eso lo modificaría y modificaría el contenido teórico de la formación. Daría más espacio a la vivencia, a lo vivencial.

**Entrevistador:** ¿O sea eso sería más trabajo de práctica? ¿Rol Play y todo ese rollo quizá o a qué te refieres?

**Entrevistada:** Más trabajo personal, trabajo personal del alumnado.

**Entrevistador:** ¿Por tu parte has recibido algún grado de formación para el desarrollo de estas funciones?

**Entrevistada:** En concreto, para este programa, no. Me he formado por diferentes intereses pedagógicos, pero claro me viene bien a la hora de poder aplicarlo en el programa.

**Entrevistador:** O sea, te sientes preparada en el fondo para cumplir tus funciones en el programa.

**Entrevistada:** Sí yo creo que sí. Tengo formación suficiente sí.

**Entrevistador:** ¿Crees que haga falta también algún tipo de formación? Para continuar la formación del profesorado.

**Entrevistada:** Sí, sí, sí.

**Entrevistador:** ¿Hay algo en esta formación que se pueda profundizar?

**Entrevistada:** Sí, yo creo que falta formación en educación emocional del profesorado y también en planificación de las sesiones, la utilidad sobre todo, la eficacia del programa.

**Entrevistador:** ¿Hablas tanto de las sesiones completas de evaluación o también las particulares?

**Entrevistada:** Todas.

**Entrevistador:** ¿Sabe en qué casos suelen intervenir los A.A.? [Entrevistada: Sí] Por ejemplo...

**Entrevistada:** En pocos intervienen ¿eh? Intervienen sobre todo en disputas, que tienen que ver con los rumores. Intervienen sobre todo en peleas físicas, eso fundamentalmente.

**Entrevistador:** ¿Y sabes en qué casos no debieran intervenir?

**Entrevistada:** Sí, claro. En los casos en los que ya hay situaciones de acoso entre el alumnado bastante fuerte. Yo creo que a veces no dan las alarmas a donde tienen que ir, no se dirigen, no se derivan hacia el profesor urgentemente ¿no? Sino que dan muchas vueltas a la hora...

**Entrevistador:** O sea que quizá los casos en los que ellos no debieran intervenir también supletoriamente debieran tener más en cuenta la derivación ¿no?

**Entrevistada:** Sí, yo creo que tardan mucho en derivar.

**Entrevistador:** ¿Cómo cree usted que los alumnos responden a la intervención de los otros A.A.?

**Entrevistada:** No lo sé, eso no lo sé.

**Entrevistador:** Como docente, bueno en su caso quizá no has tenido que lidiar con ello pero ¿tiene alguna idea de cómo los docentes responden a la intervención de los A.A.?

**Entrevistada:** Tampoco lo sé.

**Entrevistador:** Y ¿cómo podría responder usted, en un caso hipotético, frente a la acción de los A.A.? ¿Cómo podrías trabajar con ellos o no trabajar con ellos?

**Entrevistada:** Hombre, yo la valoro mucho, porque creo que es insustituible el hecho de que un igual resítúe, en un caso de agresión entre ellos o de disputa, no es igual la importancia, la

relevancia que tiene el papel de un igual que la importancia que tiene mi intervención. Entonces la valoro mucho.

**Entrevistador: ¿Cómo se ha sentido participando del programa de A.A.?**

Entrevistada: Honestamente, a veces me veo fuera de contexto. Primero, porque yo no les doy clases a la mayoría de ellos, no los conozco, no empatizo mucho con sus situaciones, sólo a través de lo que me cuentan y claro, es una manera de ver las cosas muy parcial, no la vivo. Y a veces también porque no le veo mucho sentido a las sesiones de intervención.

**Entrevistador: ¿Habla usted de las sesiones...? [Entrevistada: Semana...Quincenales] Vale ¿Qué podría mejorar en esos casos para tú sentirte más...?**

Entrevistada: Yo creo que habría que darle un contenido más formativo y habría que dirigir más la orientación de las intervenciones, habría que dirigir cómo hacer una intervención. Habría que formarles más, incluso tener las sesiones planificadas, no tan improvisadas.

**Entrevistador: ¿Cree que los A.A. en general ayudan con el mejoramiento de la convivencia del Centro?**

Entrevistada: Yo creo que hacen lo que pueden, hacen lo que pueden con lo que tienen.

**Entrevistador: ¿Han contribuido en esto, en la convivencia entre los compañeros, entre iguales?**

Entrevistada: Yo creo que sí, que contribuye de alguna manera, porque a ellos les hace consiente, tienen un nivel de conciencia un poquito más, un poquito superior al resto, por el cargo, por la función, por el papel que se les ha dado y eso sí les llega a los compañeros, lo tienen en cuenta.

**Entrevistador: Y ¿el A.A. ha contribuido en la relación entre el profesorado y el alumnado?**

Entrevistada: Sí, yo creo que sí, contribuye porque tenemos un contacto con ellos, yo no tanto porque no los veo en clases, pero en las sesiones y en la formación se establece un contacto con ellos muy directo, muy cercano, muy humano también.

**Entrevistador: ¿Cómo valora la figura del A.A. en general o sea como concepto?**

Entrevistada: La valoro, no sé, me gustaría que todos fueran A.A., que ese rol se tuviese...lo asumiesen todos y creo que es un rol importantísimo, pero me gustaría que lo tuviesen todos.

**Entrevistador: ¿Está suficientemente definido para ti lo que es un A.A.? [Entrevistada: Yo creo que sí] A ver que está relacionado con esto que me decías que fueran un referente desde el punto de vista moral y formativo... [Entrevistada asiente] Vale, ¿Cómo crees que los alumnos perciben al A.A.?**

Entrevistador: Habrá de todo, habrá chicos que se lo tomen un poco más “a guasa”, otros que los vean como...los tengan en cuenta y otros pues que cuenten con ellos también para recibir ayuda ¿no? Yo creo que sí, que hay gente, que hay chiquillos que les hace falta ¿no?



**Entrevistador:** Y, entre tus colegas, por ejemplo ¿Cómo cree que ellos perciben la figura del A.A.?

**Entrevistada:** ¿Mayoritariamente? [Entrevistador asiente] Creo que pasan un kilo [Ríe]  
[Entrevistador: Vale ¿son como indiferentes?] Sí.

**Entrevistador:** ¿Cree o considera que los A.A. son tratados de manera distinta por el profesorado, que al resto?

**Entrevistada:** No, yo creo que no. Por lo menos, mi experiencia, yo no los he tratado de manera distinta.

**Entrevistador:** ¿Qué se espera de los A.A.?

**Entrevistada:** Se espera demasiado para lo que dan ¿no? Yo por ejemplo a veces soy demasiado ambiciosa ¿no? Se espera pues que sean lo que se supone que deberían ser y no es así. Yo, en primera persona ¿no? Espero más de lo que realmente...porque también es una proyección que haces de lo que tú esperas ¿no? Y a veces un A.A. es...sigue siendo un adolescente como el resto.

**Entrevistador:** ¿Qué es eso que esperas?

**Entrevistada:** Te decía al principio ¿no? Que sea un ejemplo, una referencia, un puente y claro, eso es difícil.

**Entrevistador:** ¿Cómo se han elegido los A.A.?

**Entrevistada:** Yo no soy la coordinadora, ni formo parte de los equipos educativos, donde ahí se hace la selección, creo que los criterios que se utilizan son fundamentalmente de actitud ¿no? La actitud que tienen los chavales, una buena actitud, de interés, de madurez ¿no? Y también tiene mucho que ver con el rendimiento académico.

**Entrevistador:** ¿Pero el procedimiento es que los profesores lo eligen?

**Entrevistada:** Sí, sí, sí...Ah no, perdón, perdón, me equivoqué se elige entre ellos, entre los alumnos, lo que pasa es que también hay una orientación por parte del profesorado ¿no? Porque se les da una formación previa para que elijan en función de los criterios que tienen que ser. Entonces los criterios sí que vienen estipulados por el programa.

**Entrevistador:** O sea es como que hay una presentación previa la votación en una tutoría  
[Entrevistada: Exacto, hay una orientación] Y ¿Cuáles cree que son los criterios que en la práctica se eligen por los alumnos en este caso para elegir el A.A.?

**Entrevistada:** ¿En la práctica? Pues a veces no son los que se les han dado, a veces tienen que ver con el liderazgo que ejercen sus compañeros en el aula y que a veces está muy alejado de ser una referencia ética o un ejemplo de responsabilidad o de habilidad social. A veces está muy alejado.

**Entrevistador:** Y ¿Cree que es un buen sistema de selección el que se aplica?

**Entrevistada:** Pues, yo creo que sí...A ver, creo que es bueno que lo elijan ellos, que se equivoquen también ellos y que podamos...Lo que sí me parece a veces, como que demasiado

rígido a la hora de reconducir ¿no? La elección. Se podría hacer más flexible a la hora de tomar una deci....de restablecer, de retomar una decisión tomada previamente, poder cambiarla.

**Entrevistador: ¿Habla por ejemplo de poder cambiar a un A.A., a posteriori, como si no cumpliera los criterios? [Entrevistada: Exactamente]. ¿Alguna otra mejora que se te ocurra en el mecanismo de selección?**

Entrevistada: Pues la verdad que no lo tengo muy claro, no lo he pensado mucho.

**Entrevistador: Vale, no hay problema, vamos a ir al proceso mismo ¿Qué te parece la forma en que se aplica el programa, como la implementación?**

Entrevistada: Me parece insuficiente, a veces un poco parcheamos, porque claro no hay...tampoco hay tiempo para...no tenemos reconocidas horas para dedicarle al programa con lo cual depende al final siempre un poco de la voluntariedad, de la formación voluntaria también del profesorado.

**Entrevistador: ¿Y qué dificultades ha tenido en este proceso? ¿O que han tenido todos pero personalmente usted?**

Entrevistada: Ya te he dicho, a veces no le veo mucho el sentido, creo que se pierde mucho el tiempo, a pesar de ser escaso.

**Entrevistador: ¿Cree que debe continuar el programa en el futuro?**

Entrevistada: Yo no lo tengo tan claro, no lo tengo tan claro, tal y como está, no lo tengo tan claro, porque a veces creo que se deriva por caminos que son contraproducentes".  
[Entrevistador: ¿Por ejemplo?] Por ejemplo, por el tema del cotilleo. A veces, en muchas ocasiones, si no tienes cuidado es fácil, muy fácil, que las sesiones quincenales deriven en un cotilleo y eso a veces me parece contraproducente.

**Entrevistador: Claro eso podría generar más conflictos...Y, en ese sentido, quizá me lo ha dicho pero siguiendo el criterio de la entrevista ¿Qué se podría mejorar en general?**

Entrevistada: Sí ya te lo he dicho, creo que es muy importante que se tenga claro la función de las sesiones de intervención, para qué están, para qué se conciben, en qué sentido se deben realizar, con qué objetivo y también se debe mejorar la formación tanto del profesorado como del alumnado.

**Entrevistador: ¿Cómo evalúa al programa en general? ¿Positiva, negativamente...?**

Entrevistada: No lo sé, no tengo una percepción positiva del programa.

**Entrevistador: Y ¿De los alumnos que están en el programa?**

Entrevistada: Sí, tengo la percepción de que hacen lo que pueden, también los profesores hacemos lo que podemos.

**Entrevistador: ¿Y si tuviera que valorarlo del uno al diez?**

Entrevistada: ¿El programa? Un cuatro.

**Entrevistador: Bueno, eso será todo ¿Alguna otra cosa que agregar?**

**Entrevistada:** Otra cosa de la que no he hablado, que no sé dónde lo metería, el exceso de burocracia. **[Entrevistador: ¿En qué sentido?]** En el sentido de que tiene que estar todo muy...o sea, en vez de invertir tiempo en la formación, en la planificación de las sesiones, se pierde mucho tiempo en dejar constancia, hacer actas, subir comentarios, cosas que realmente a todos nos parecen que no sirven para nada y sin embargo te quitan tiempo, que no te dan para hacer otras cosas que sí sirven.

**Entrevistador: ¿Esto de parte del profesorado dice usted?** **[Entrevistada asiente]** **Sí, eso es relevante ¿Algo más que quisiera...?**

**Entrevistada:** Ya está, lo que no sé si te he dado una imagen negativa, pero he intentado ser lo más honesta posible.

### **Entrevista a profesora IES Caleta.**

**Entrevistador:** Investigador

**Entrevistada:** Docente y tutora de tercero de la ESO.

**Contexto:** Horario de mañana, sala de reuniones, IES Caleta.

Entrevista realizada previa introducción consistente en explicar el propósito de la investigación, asegurar la confidencialidad y anonimato del participante, así como la apelación a la honestidad y la libertad total para emitir comentarios y/o juicios. Se presenta en ella también la dinámica de la entrevista y se da cuenta de la posibilidad de revisar su registro una vez finalizada la investigación.

**Entrevistador: ¿Cómo considera que es la convivencia en el Instituto?**

**Entrevistada:** En el Instituto es buena, pero bueno, hay veces que sí surgen conflictos, porque es un Centro de Compensación Educativa hay algunos conflictos a lo largo de la mañana, en fin. En general va funcionando, porque se está encima del alumnado. Un centro muy recogido y se puede estar ahí encima del alumnado. Más menos los que llevamos tiempo, vamos conociendo a todos los que tenemos y también sabemos de antemano quién puede dar problemas y quién no.

**Entrevistador: ... Y en tu experiencia, en comparación con otros centros en los que hayas trabajado. ¿Tienes alguna impresión, comparativamente, como está la convivencia en el Instituto?**

**Entrevistada:** Sí, yo he trabajado en bastantes centros y sí he estado en centros muy conflictivos, donde a lo mejor las medidas que se tomaban no eran suficientes. Yo llevo 25 años trabajando, entonces en 25 años me ha dado tiempo para conocer muchos centros y sí ha habido centros evidentemente muy conflictivos, donde las medidas no eran suficientes y era otra época en la que parecía que el profesorado tenía un poco de culpa, en el hecho de que alumnado tuviera comportamientos disruptivos.

**Entrevistador: Y aquí en el Centro ¿cómo es que se resuelven los conflictos? ¿Cómo tú resuelves los conflictos, como lo ves tú?**

**Entrevistada:** Bueno, este año sí me ha tocado ser tutora y, entonces, las tutorías, mis tutorías en apariencia en un principio parecía que iba a ser una tutoría más tranquila, niños que académicamente van bien, pero es verdad que luego te vas dando cuenta que entre ellos hay conflictos, conflictos a veces fuertes que sólo llevan al nivel académico, y entonces, pues a veces cuesta resolver ese tipo de conflictos, que cuesta ponerse en su mentalidad, o sea, que ellos se toman muy en serio; tú no lo ves tan... lo ves desde el punto de vista de adulto, no lo ves como ellos lo viven. Y, es cierto, que a lo largo de este año, yo me he dado cuenta que hay conflictos que han ido de más a más; y ha habido que de alguna de pararlos, forma dedicarle muchas horas de tutoría, debate, entre ellos, yo no estoy en el plan de A.A, pero bueno en vez de la tutoría pues con ellos si ha habido muchas horas de debate, se le ha dado prioridad a eso a otras actividades de tutoría que habían programadas y es ahí cuando ha surgido los conflictos. A ellos les cuesta mucho hablar en el grupo, luego lo que es durante la hora, pero luego sí aparte te van comentando los incidentes que van habiendo. Y en la medida de lo posible yo he intentado mediarlo con ellos, hay veces que tienen que tienes que echar mano de los padres. Y, bueno, está lo del programa de AA. y por se ha intentado resolver algún conflicto que ha habido.

**Entrevistador:** A propósito de ello, ¿tú conoces el programa? ¿No? ¿Tú sabes en que consiste el programa?

**Entrevistada:** Si, más o menos, porque este año soy tutora y estoy un poquito más informada.

**Entrevistador:** ¿Tú sabes las funciones que cumplen el AA? ¿Las tienes claras, qué funciones tienen?

**Entrevistada:** Vamos, en lo que yo me pude enterar de principio, sí, ellos tienen que intervenir, pero de una forma un poco... no implicándose, que no tomen partido ni para un lado, ni para el otro; siempre tienen que actuar, realmente si le piden la ayuda. No intentar inmiscuirse así, o sea, del tirón, sino que intentar que el alumno o la alumna que tenga ese tipo de conflicto, busque esa ayuda. Y si ya no posible resolverlo por ellos mismos, pues se hace partícipe ya, creo que hay un comité de convivencia, un grupo y bueno, allí lo llevan y lo hablan. No sé si se reúnen cada 15 días o cuando hay conflicto, pero bueno ahí lo van llevando. Yo hablo con los AA. Yo, que aunque no esté en el programa intento que por lo menos los conflictos si me lleguen a mí. Aunque lo que yo pueda resolver o que pueda participar, si yo ya...se me sale un poco, también ellos actúan por el comité de convivencia.

**Entrevistador:** ¿Tú crees que la figura del AA, se conoce lo suficiente, en el Instituto?...

**Entrevistada:** Aquí sí, aquí yo creo que sí... [Entrevistador: Aquí ¿tú te refieres al instituto, en general? Sí en el centro se sabe que hay un... los alumnos ya poco a poco los van conociendo. O sea yo pienso que sí...no sé en qué profundidad, pero sí se sabe que hay AA. Yo no los conozco a todos, pero por lo menos ya sé que en mi tutoría pues ahí tenemos colgado un listado de los AA. que hay de cada curso. Entonces, yo creo que sí, que ese programa sí tienen conocimiento de que está.

**Entrevistador:** ¿Tú has sido testigo de alguna intervención que ellos hayan hecho?

**Entrevistada:** De estar en alguna reunión, no. [Entrevistador: No, yo digo más bien en su trabajo, en el ejercicio de sus funciones, ¿tú has visto, tú has dicho, tienes certeza, de decir, bueno ellos han hecho esto ... ¿tú has visto que han hecho algo?] Ayer mismo sí estaba... pero no te puedo decir los casos concretos. Si ayer mismo, si yo tengo guardia de patio y

estaban ellos con dos alumnos. Y me dijeron “no nosotros estamos aquí porque estamos como alumnos ayudantes”, estaban los 3 de mi tutoría hablando con dos alumnos. Sí es cierto que si ha habido algún problema, también yo he echado mano de los A.A., este curso.

**Entrevistador: ¿Puedes decir que efectivamente han resuelto conflictos?**

**Entrevistada:** Yo creo que sí, pero no todos o sea algunos. Hay otros que por su complejidad quizás tienen que mediar ya, o ese Comité, como profesores o nosotros como tutores, o incluso intervención ya de la Directiva. Creo que hay determinados casos que se salen un poco de lo que es el ámbito del A.A. Ahora, pero para otros casos sí vale porque lo hablan entre ellos; y en primero y segundo de la ESO que ellos le dan mucha importancia, a cosas que ocurren entre ellos “me ha mirado mal, este alumno me ha dicho esto, ahora yo era muy amiga de fulanito, de menganito y de repente me han dado la espalda”; porque se toman las cosas como muy en serio a esas edades, entre primero y segundo de la ESO, incluso de tercero. Le dan mucha importancia a esas cosas. Y yo creo que, eso sí, al ser más o menos de las mismas edades o incluso un poquito mayor, porque a lo mejor los AA de tercero pueden ayudar a los de primero a hacerle ver las cosas de otra manera, pues yo creo que ahí sí pueden intervenir, porque están como a su mismo nivel.

**Entrevistador: Claro ¿Y en qué casos no debieran intervenir?**

**Entrevistada:** Pues, por ejemplo, si hay algún tipo de acoso a alguna alumna o algún alumno, que se vea ya que es de más, es más complejo.

**Entrevistador: Vale ¿Y tú puedes notar que los AA. han recibido algún tipo de formación?**

**Entrevistada:** Es que en mi tuto...claro, yo soy tutora y te puedo hablar, no en general, pero sí en mi tutoría ha habido un caso puntual de un alumno que al final ha seguido siendo AA. pero yo como tutora ya le note que había ciertas actitudes, que hacían que ese alumno no debiera ser AA. Ese alumno había recibido la formación; son tres en mi tutoría y dos, pienso que sí lo hacen bien pero han estado también metidas en alguna trifulca y yo creo que...yo ya lo hable con los que llevan el Programa AA., pero se ve que eso sí se ha tratado y entonces han seguido bien va bien encaminado pero en el caso concreto del alumno, pues sí ha estado metido en algo que no debería de haber estado ahí e incluso llegando a ser protagonista, yo pedí que saliera del programa de AA. Yo expresamente, dije que debía de salir, por ciertas actitudes, por ciertos comentarios, ciertos comportamientos ante alumnos, incluso cosas que había dicho de profesores, en fin, en la forma de dirigirse, que quizá no debería estar ahí. Sé que hablaron con él y el alumno ha seguido en el Programa, pero yo a veces puedo no estar de acuerdo, porque a mí hay, ciertas actitudes que no y tú no puedes ser AA.; pero claro lo veo desde fuera del programa. Entonces, yo habría cosas que no habría dejado pasar, pero el alumno ha seguido como A.A., quizás en una forma de que se enmendará ahí... no sé.

**Entrevistador: ¿Tú sabes en qué consiste la formación que reciben los A.A.?**

**Entrevistada:** Es de resolución de conflicto, pero en profundidad no te puedo decir...no te puedo decir.

**Entrevistador: ¿Tú crees que la preparación de los A.A. es adecuada para la función que tienen que cumplir?**

**Entrevistada:** Yo pienso que sí, que quien lo lleva a cabo son gente que serán expertos en la materia, pienso yo; y que entonces, le dirán la forma de actuar. Yo lo que aprecié ayer, por ejemplo, pues que estaban allí, estaban los tres, con dos chavales y estaban hablando bajito, bien, de forma moderada, en fin. Entonces, por esas cosas puntuales, pues yo creo que sí, lo que les digan ellos, lo tienen que cumplir; y pienso que los que llevan el programa, pues estarán muy encima de que se formen bien en ese sentido. Lo que a lo mejor este año sean A.A. de primero y de segundo, pues creo que ya la experiencia se lo dará si vuelven a repetir como A.A. en cursos posteriores.

**Entrevistador:** Vale, bueno, ligado con la respuesta, un poquito, que diste ¿crees que también los profesores tienen un nivel de formación adecuada para la impartición del programa?

**Entrevistada:** Hombre, yo creo que sí yo creo que sí, ellos se han formado, es más lo cogen con mucho, verás, si yo no me meto, es porque yo no puedo estar al cien por cien, ahí; pero pienso que la gente que se mete es porque le gusta y pueden dar el cien por cien, ahí, para llevarlo adelante para asistir a las reuniones, para asistir a los cursos de formación, para dedicarle una hora para reunirse con estos chavales. Pero también sé que hay problemas, hay problemas que se salen un poco que ya de lo que es lo A.A., resolución de conflictos; hay otros conflictos como bullying, acoso escolar o eso que hay que resolverlo ya, con la directiva, con padres, en fin, que ya hay que abrir más el abanico, hay ciertos conflictos que quizá se salgan un poco de lo que es el ámbito del A.A.

**Entrevistador:** Para más o menos tenerlo claro, el A.A., según lo que tú me dices, estaría más enfocados en los que son conflictos, por ejemplo, relacionados con los rumores o cosas así, no, como pequeñas rencillas o pequeños conflictos entre los alumnos...

**Entrevistada:** Sí, es que a veces, esos pequeños conflictos se van agrandando, pues antes que llegue ahí, quizás ellos intervienen en esa fase, para conseguir que luego ese conflicto no se enquiste y no se agrande. Creo que ahí deben de estar, y de hecho son los que deben, en un momento dado, detectarlo. También, creo yo, que es un cometido que pueden tener, yo creo que lo tendrá que si detectan algo, pues que se lo comenten a los que llevan el programa y se intente resolver antes que se agrande ese problema.

Pero, ya hay veces, que hay cosas que a lo mejor hay cosas que ya vienen de fuera del Instituto. Entonces, puede haber alumnos muy disruptivos, que no hay ni A.A., ni nada, o sea que aquí también tenemos alumnos muy complicados.

**Entrevistador:** Sí, claro ¿Cómo crees tú que los alumnos responden a las intervenciones que pretenden los A.A.?, o sea, sus compañeros...

**Entrevistada:** Yo en lo que he visto, he visto que han respondido bien, o sea que no...pero no te lo puedo asegurar. Yo creo que cuando ha intervenido el A.A. no he visto que... Yo sé que ha ellos se lo tienen dicho que si el que no quiere recibir ayuda no la va a recibir, o sea, que tú se la puedes ofrecer pero no estar insistiendo, insistiendo, insistiendo, para que luego al revés, o que ocasiones el rechazo de la otra persona. Entonces, su actitud del A.A. tiene que ser un poco de mantenerse ahí, decir si necesita ayuda, pero luego esperar a que venga la persona que la necesita. Creo que funciona de esa forma; cuando han intervenido creo que si a quien necesita ayuda se ha dejado ayudar, no ha habido ningún problema.



**Entrevistador:** Vale, y ¿Crees tú que haya como una diferenciación entre los A.A. y los alumnos que no son A.A. en el mismo curso, si entre ellos, yo digo en relación?

**Entrevistada:** No, no.

**Entrevistador:** ¿y cómo responde usted como docente, ante la intervención del A.A.?

[Entrevistada: pero, qué cómo respondo] **Entrevistador:** En el sentido, que la puede incentivar o le parece que quizá no, que esto no, esto no me viene o prefiere...

**Entrevistada:** No, porque a lo mejor los casos... a mí me gusta como tutora que, si es como tutora, me gusta que me tengan informada, ya como docente en las otras clases no estoy tampoco tan al tanto, salvo que sea algo, una problemática que ellos vienen del recreo ya te la traen a la clase, pero y a lo mejor tú te vas enterando. Como docente no presto tanta atención, salvo que sea una problemática que ya te influye a ti en tus propias clases. Ahora, como tutora me gusta a mí enterarme de lo que hay en la clase. Es normal porque soy la tutora y si veo que ellos pueden intervenir, yo se los digo a ellos “oye no puedes intervenir aquí que a lo mejor mira yo he notado que hay un problema”. Al principio de curso en lo que es mi tutoría sí hubo un problema en los que sí estaban implicados lo AA. yo les decía que como siendo AA ellos no podían resolver ese conflicto, mantenerse un poco al margen. Entonces, a ellos costó un poco cambiar esa mentalidad “yo soy AA. no puedo estar metido en problemas de rencillas” que traían de otros años. Creo que lo han sabido ellos, ya eso se apaciguó y he visto que ellos sí han sabido sobreponerse ¿no? a eso. En el caso del alumno, porque son dos chicas y un chico, el caso del chico es que por sus actitudes y eso pues lo que te contaba antes, me he mostrado un poco más reticente a su forma de actuar... **[Entrevistador: ¿Esto es segundo o primero de la ESO?]** Yo tengo tercero, soy tutora de tercero de la ESO; que académicamente es un curso que va bien, y que a lo largo del curso sí que ha habido conflicto entre ellos; y yo, gracias a Dios, yo me ido enterando de todo lo que ha ido sucediendo porque a ellos eso después les ha repercutido académicamente y son alumnos ya de tercero que van a entrar a cuarto. Y hay cosas que ya no le tienen que dar importancia que le dan en primero y segundo, que son otros niveles; y se le da, o sea, el hecho que alguien te mire mal, porque te mira así, bueno, pero es que tú no vas ir por ahí prestando atención a quien te mira mal. Entonces, que eso ya lo tienen que dejar un poco de lado.

**Entrevistador:** ¿Cómo crees tú que responden tus colegas? ¿Qué has escuchado tú? ¿Tienes alguna idea de cómo tus colegas ven la intervención o se plantean ante la intervención de los alumnos ayudantes?

**Entrevistada:** No, pues no he escuchado, creo que en este Centro sí es un centro que eso se lleva bien, que puede ser necesario o que es necesario, vamos.

**Entrevistador:** ¿has notado algún cambio en su relación con los alumnos a propósito de la implementación del Programa de A.A.? [Entrevistada: ¿Algún cambio?¿pero del profesorado con los alumnos, de los alumnos entre los alumnos...?] **Entrevistador:** NO, desde el profesorado a los alumnos... [Entrevistada: A los alumnos no...] **Entrevistador:** O sea, a propósito del programa... el programa quizá ha colaborado que esa relación sea más cercana o, por ejemplo la ha distanciado...

**Entrevistada:** No, yo creo que no, con los A.A., como aquí se sabe que está el programa y tenemos claro, yo te hablo... es que como soy tutora pues lo vivo un poco más de cerca porque

siempre estoy en contacto con los A.A. y si hablo con ellos me imagino que aquí que los que seamos tutores estamos en contacto; los que no sean tutores, no sé realmente el conocimiento que tienen del programa. Creo que el pensamiento, va, pero esa es mi opinión. **Porque el A.A. es válido y es un buen método para cuando los conflictos no son como graves ¿no?, o antes que se conviertan en ese proceso ¿no?,** pero luego hay otros conflictos que quizá, ya no puede ser el A.A., tiene que ser directamente el Comité de Convivencia, alguna jefatura, una Dirección, tutor, padre ...

**Entrevistador: Claro, y, en definitiva ¿Crees tú que los A.A. colaboran con mejorar la convivencia del Centro? [Entrevistada: Yo creo que sí...] ¿Cómo?**

**Entrevistada:** Lo que te he dicho antes, que esos pequeños conflictos que existen; y muchos en primero y segundo, le dan esa, como esa..., lo que te comentaba antes, le dan mucha importancia y en tercero ellos, mi tercero y bueno tengo de clase otro tercero más, eran muy infantiles al principio; y todavía incluso, lo que vivían en segundo a principio de curso lo han llevado hasta tercero. Creo que para eso sí mejoran esa convivencia, porque pueden estar ahí en esos casos, que a lo mejor incluso a mí... yo no sé cómo resolverlos, porque no me puedo poner ya siendo mayor en la mente de un adolescente, pero quizá ellos sí. Y el hecho de la rumorología, el que me miren mal, es que “yo ahora soy muy amiga de... y de repente se ha echado otros amigos; y a mí ahora me sabe malo porque va mucho con este, pero no viene tanto conmigo”. En esos, sí pueden mejorar y esos conflictos, ojo, que a la larga pueden dar otros conflictos mayores. Entonces, en ese tipo de conflictos mejoran, claro, pueden mejorar la convivencia.

**Entrevistador: Teniendo en cuenta ese espectro o esa dimensión de funciones que cumplen. ¿Cómo valora usted la figura del A.A.? En abstracto, en teoría. ¿Cree que es una buena figura?**

**Entrevistada:** Sí, es una buena figura, pero pienso que hay que elegirlos bien.

**Entrevistador: Vale, vamos a ir pronto al criterio de selección, que es uno de los parámetros que es relevante en este estudio, pero antes de eso ¿cómo cree usted que la valoran los alumnos, este rol, esta figura del A.A.?**

**Entrevistada:** Yo creo que aquí bien, porque se les ha informado y es un Centro, aunque tiene bachillerato y eso, pero es un centro muy recogido, aquí se conoce mucho la gente, en fin, yo creo que sí.

**Entrevistador: ¿Crees tú que los profesores hacen diferencia, respecto a los alumnos que no son ayudante, con los ayudantes? [Entrevistada: Diferencia, ¿en qué sentido?...] podría ser una diferencia desde el punto de vista conductual, de que yo espere más de ellos, o espere menos de ellos, o los privilegio...**

**Entrevistada:** A ver, como privilegio académicamente no. O sea, ellos están ahí, están igual de que todos, si hay que reñirles, se les riñe, si se meten unos con otro se les...y eso igual, académicamente. Pero si sabemos que existe esa función de A.A., y, por lo tanto, si eres A.A y tu detectas algo...yo te digo desde mi punto de vista, ya siendo profesora, si yo sé que es A.A., digo: “oye tu cómo estás haciendo esto, si eres A.A., ¿no?”; pero no hacemos distinción, o sea, de a priori, no se hace ningún tipo de distinción. Lo que pasa es que si desde el punto de vista de la actitud, si tu sabes que ese alumno o esa alumna es A.A. pues, entonces, tú como que le

requieres ¿no? que no tenga ciertos comportamientos que, a lo mejor, hacia otros alumnos, que a lo mejor otros puedan tener... No sé, si me explico. **[Entrevistador: O sea, se hace una distinción en función de su rol.]** En lo demás, no, o sea desde el punto vista académico. Ellos a veces en clases están charlando, no se les dice “oye eres A.A. no charlen”, no. O sea, cosas de esas, no. Pero sí en comportamiento hacia otros alumnos que tú puedas detectar, me imagino que sí, porque yo a veces en alguna ocasión, he dicho, es que si eres A.A., estas actitudes hacia otros, no me gustan”.

**Entrevistador: ¿Y, por ejemplo, qué actitudes se esperan de un A.A.?**

**Entrevistada:** Hombre, un poco que...a ver, ¿qué puedes esperar? Que no se esté metiendo en cosas, que se mantenga un poquito al margen de...si hay alguna problemática con algún alumno, tú no puedes ser partícipe de eso, esa actitud debes evitarla. O sea, debe ser un poco como moderador, no; pero no estar metido también o apoyarla de alguna forma. **[Entrevistador: ... vale, o sea, la dimensión, por ejemplo, se espera un comportamiento negativo, que es una abstención. Que nosotros decimos, tú, es preferible que no te involucres en ciertos conflictos. Esa sería una cosa, pero....]** Pero si es A.A., o sea, es que no deben involucrarse de forma negativa..., de forma negativa, o sea, ellos tienen que ya si tú has recibido una formación como A.A., tú si se están metiendo con alguien, no debes tampoco reír las gracias. Al revés, tú debes de decir “oye espérate, qué estamos haciendo” o moderar de alguna forma o intervenir de alguna forma.

**Entrevistador: Vale, vamos a ir a esto que estábamos adelantando, que es el criterio de selección. ¿Cómo se ha elegido los A.A.?**

**Entrevistada:** Creo, pero creo recordar, esto te lo hablo muy vagamente. Se hizo una selección en la sesión tutorial, en la sesión tutorial, porque hicimos la selección de delegados y luego una selección de A.A.; pero yo ahí sí intervine en el sentido de que yo a algunos les daba clase en segundo de la ESO; y había alumnos que se querían presentar, pero por su trayectoria de segundo, es verdad que ,de alguna forma, puse muy claro el perfil de alumnado, en el sentido que era alumnos que han tenido apercibimiento por malos comportamientos, alumnos que gritan en vez que cuando se hace un debate, que no se dirigen con respeto a los demás, al profesorado o incluso a los propios compañeros, para descartar algunos alumnos, algunas alumnas que querían participar en este programa.

Entonces, los que salieron cuando se hizo la selección, que fue una sesión tutorial, que creo que ahí sí elegimos, por eso te digo vagamente, porque creo, además, ahí aparte de la sesión tutorial, luego se les informó aparte, en otra sesión, por quienes iban a llevar el Programa de A.A.; y entonces se hizo ya esa selección y, bueno, salieron de mi tutoría fueron tres alumnos; que a mí me pareció bien, en principio, ya te digo sólo de los tres, uno de ellos metió la pata, pero ha seguido y bueno ahí está.

**Entrevistador: ¿Usted hablada de un perfil cierto? ¿Qué criterios debieran utilizarse?**

**Entrevistada:** Hombre, sobre todo el respeto. Que de años anteriores no hayan tenido, como esa especie de amonestación, apercibimiento por malos comportamientos con otros compañeros, por falta de respeto al profesorado, porque mira incluso en el ámbito académico hay alumnos que a lo mejor simplemente van mal, pero son alumnados muy respetuosos con lo que les rodea.

Entonces, pienso que el respeto, el saber debatir, el no hablar a voces, que es una de las cosas que yo intento trabajar tutoría, cuando hay un debate, hay gente que levanta la mano, hay gente que intenta ponerse por encima de los demás, gritando más. Entonces no, porque tú tienes que aprender a escuchar, o sea, de principio también tienen que saber escuchar. Y a la hora de intervenir, intervenir de una forma moderada, no a gritos. No intentar imponerte, porque hay alumnos que intentan imponerse, sí o sí; pues eso respeto, el saber hablar, el saber estar, el saber escuchar. El no hablar de una forma que quiera yo imponer mi opinión y mi criterio; y esto es así porque es así, en fin.

**Entrevistador: ¿Finalmente qué criterios son los que se terminan ocupando, esos mismos, para la elección de los alumnos?**

**Entrevistada:** Sí vamos, los que ahora mismo quienes están de alumnos ayudantes, ya te digo, porque uno ellos me dijo varias cosas que yo me quedé así, digo dónde está el respeto ¿no?; pero de principio, hasta ese momento, los tres me parecían buenos candidatos porque son apreciados por sus compañeros, eso es importante también, son apreciados por el resto del grupo. Entonces, eso también es un punto como más a su favor. Y yo creo que hasta los que están ahora mismo, son tres, dos me parecen bien, se adaptan muy bien al perfil, aunque una es más tímida que la otra, pero bueno se compensa por otro lado, es prudente. Y el único que se me ha salido un poco, pero digo yo que lo habrán hablado bien, y han visto que este chaval podía seguir, ojo, que como alumno más parece que.... Pero, es verdad, no tiene mal fondo, pero ha metido la pata.

**Entrevistador: ¿Y cree, en ese sentido, que es un buen mecanismo de selección, de alumnos? [Entrevistada: Sí, pero habría que mejorar] ¿Cómo se podría mejorar?**

**Entrevistada:** Ese aspecto, pues que mira, a lo mejor, no tienen por qué ser los mismos, si algún alumno que haya recibido la información, se detecta que no puede seguir en el programa, pues que pueda ver forma de sustituirlo por alguien, que aunque no haya recibido esa formación pues sí se le informe y pueda valer, que las cosas a los largo de un curso pueden cambiar mucho.

**Entrevistador: O sea, una sustitución más flexible del A.A. Y, ¿crees tú que este programa debería continuar en el futuro?**

**Entrevistada:** Sí, aquí sí, sí

**Entrevistador: Y entre otras cosas de las que ya hablábamos ¿qué tu propondrías, que te parece que podría ser mejor para el programa, que sacarías, hay algo que te gustaría...?**

**Entrevistada:** Yo es que en profundidad...profundidad, no lo conozco porque no estoy dentro del programa, entonces sí conozco, lo que conozco del programa si es por mi labor de tutoría... No te puedo decir, exactamente, saco esto, introduzco esto. Sí lo que te dicho, que sí es necesario más flexibilidad, si un A.A., aunque haya recibido la formación, bueno, a ver puedes tener una oportunidad, pero si se ve que no, que pueda salir y entrar otro alumno.

**Entrevistador: ¿Cómo crees, en ese sentido que tú no conoces tanto, te llamaría la atención tener más ideas, más participación en la configuración del programa, quizá no tan implicada como un profesor del programa, pero hablo de que se podría ampliar el espectro participativo de la configuración del mismo...?**

**Entrevistada:** Yo creo que ahora mismo, con los que están, la parte que llevan los que participan en el programa, los tutores porque, aunque yo no estoy dentro del programa de A.A, pero sí como tutora, lo que me afecta yo participo, vamos, que soy partícipe de las cosas que van ocurriendo; ya el resto de los profesores pues, no sé...ya eso es.

**Entrevistador:** ¿Cómo evalúa, en general, el Programa?

**Entrevistada:** Bien, bueno.

**Entrevistador:** ¿Sí?, positivamente y ¿si tuvieras que ponerle una nota del 1 al 10?

**Entrevistada:** Pues, un notable, un 7, un 8...

**Entrevistador:** Vale, bueno, ¿Tienes algo más que agregar? [Entrevistada: No.]

**Entrevistador:** Pues, vale, muchas gracias por tu participación y eso ha sido.

### **Entrevista a profesor IES Caleta.**

**Entrevistador:** Investigador

**Entrevistada:** Docente y tutor de segundo de la ESO.

**Contexto:** Horario de mañana, sala de reuniones, IES Caleta.

Entrevista realizada previa introducción consistente en explicar el propósito de la investigación, asegurar la confidencialidad y anonimato del participante, así como la apelación a la honestidad y la libertad total para emitir comentarios y/o juicios. Se presenta en ella también la dinámica de la entrevista y se da cuenta de la posibilidad de revisar su registro una vez finalizada la investigación

**Entrevistador:** ¿Cómo consideras tú que es la convivencia en el Centro?

**Entrevistado:** La convivencia en el Centro la considero adecuada y correcta vamos, dentro de lo que se puede esperar de un Instituto de secundaria, considero que el alumnado no suele tener grandes problemas. Si acaso, si acaso pues problemas derivados que no solamente son del Instituto, sino que también son de su vida diaria, ellos se conocen entre todos, se conocen por las tardes también. Y bueno, quizá, a lo mejor aquí simplemente se reflejan problemas que puedan tener en su día a día. Pero en general, en general lo considero correcto.

**Entrevistador:** ¿Cuál es la forma en que generalmente se resuelven los conflictos, cuando los hay? ¿Qué es lo que tú has notado?

**Entrevistado:** Pues, sí es cierto que la mayoría de los conflictos no suelen ser graves, no suelen traspasar lo que es así la discusión y la mayoría sobre todo pues se suelen, se suelen resolver casi siempre con el diálogo. Esa es la gran mayoría. Si puede haber otro tipo de conflicto en los

que haya que intervenir: profesores o incluso padres también. No, pero es la mayoría de conflicto, el peso de los que haya percibido desde luego, pues lo suelen solucionar la gente que...entre ellos si puede haber algún profesor que medie entre ellos ¿no?

**Entrevistador: ¿Tú conoces el Programa de A.A.?**

**Entrevistado:** Sí, bueno no estoy muy enfocado en esto, ni tampoco responsable, pero sí conozco parte de lo que hacen... [Entrevistador: ¿Tú conoces lo que es un A.A. y sus funciones?] Sí. [Entrevistador: Más o menos, ¿lo que tú me puedas decir al respecto?] Hombre, pues se trata un poquito como de estar pendiente a ver cómo marcha, como uno dice, el centro y también pendiente sobre todo de algún problema punt...Quieras o no entre ellos conviven mucho más que lo que el conocimiento que los profesores tenemos sobre el día a día de ellos, conocen las relaciones entre ellos, conocen historias pasadas también entre ellos y quizá pues hombre, van a tener conocimientos de la situación que muchas veces no tenemos los profesores. Muchas veces nosotros tenemos que actuar y si no fuese por la ayuda de ellos, tenemos que guiar por impresiones, por deducciones. Sin embargo ellos pues, al estar más metidos en su vida pues tienen mayor conocimiento de lo que es la dinámica que se corre entre ellos, sus historias también y quieras que no son de bastante ayuda.

**Entrevistador: ¿Y ha sido testigo de la intervención de algún alumno ayudante?**

**Entrevistado:** Justo la semana pasada, un alumno tuvo un problema y realmente pues salieron dos alumnos ayudantes de cada clase afectada de los alumnos que tenían el problema. Salieron de clase, yo no le puse ningún problema en que perdiesen parte de esa hora, porque era algo urgente. He sido testigo de cómo entre ellos establecían sus turnos de palabras de cómo los dos alumnos estaban con el problema. Que no llegue a saber qué problema hora porque realmente quizá en principio y hasta que no haya que actuar, yo en ese momento no era tampoco tutor de ningún alumno y no sabía qué problema era. Dije “ llamadme si necesitáis alguna ayuda así para mediar”, pero ellos fueron completamente independientes y supieron llegar a un acuerdo.

**Entrevistador: Y eso era... actuaron más bien como mediadores en ese caso ¿no?**

**Entrevistado:** Sí, sí, sí. Teníamos las dos personas afectadas, dos mediadores por clase. Eran cuatro mediadores. En total era una reunión de seis, dos mediadores por clase, cuatro mediadores y los dos afectados, expusieron sus puntos de vista y prácticamente llegaron al acuerdo ellos mismos. [Entrevistador: Vale ¿eso fue en tercero de la ESO?] Segundo.

**Entrevistador: Segundo, vale ¿Tú crees que la figura del A.A. se conoce lo suficiente en el Instituto?**

**Entrevistado:** Es posible que al profesorado que entran nuevo no le llegue tanto, necesite un poco investigar, poner de su parte... o sea, “yo me quiero informar de que esto”, oigo algo que se lleva en una plantilla hace ya bastante tiempo; y quizá en su día pues se le hizo una publicidad bastante importante, pues quizás, se debería hacer un poquito más a los que llegan nuevo, a los que llegamos nuevos. Yo si acaso me he informado más es porque me gusta, veo que es algo bastante práctico y necesario, pero he tenido que buscarme mi información, acerca de cómo funciona todo.

Detalles, detalles ahora, cosas que desconozco, pero lo que es programa en sí, la interacción del programa y cómo se desarrolla pues, me he ido enterando, pero sí es cierto que me parece hoy



bastante importante como para perder un poco de tiempo en explicarle a los profesores que se incorporan nuevos al Centro en qué consiste paso a paso, punto por punto.

**Entrevistador: Vale, voy a volver un poquito, a lo que usted hablaba anteriormente. Tú crees que los A.A. ¿hay casos en los cuales no debieran intervenir?**

**Entrevistado:** Pues hombre claramente habrá casos en los que sean ellos algunos de los afectados, desde luego, ese sería un caso; y también casos en los que se podrían llegar a algún problema legal. Ejemplo, caso, por ejemplo pues, muy reciente, no, de alumno el cual, digo reciente porque lo he vivido en otro Instituto, de posesión de sustancia, yo pienso que ya en ese tipo de problemas no deberían de entrar. Pasa de un nivel y pienso que ese tipo, para mi respecto es ese, el límite es ese. Cuando ya pueden tener connotaciones legales. Que ahí se pueden decir cosas que lo van a poner en conocimiento de unas personas que van a sentirse obligados a dar un paso más allá. Yo, ese es el límite que pondría.

**Entrevistador: A propósito ¿Tú sabes algo respecto a la formación que reciben los A.A.?**

**Entrevistado:** Sé que hay una... sé la organización de esa formación, no el contenido. Sé que tienen pues cada quince días, creo recordar. Un cuadrante en los que se nos avisa previamente a qué hora tienen reuniones y bueno es lo que sé, pero el contenido de esas sesiones no las conozco realmente.

**Entrevistador: Vale ¿y tú crees que los A.A. están lo suficientemente preparados para las funciones que deben cumplir?**

**Entrevistado:** Realmente me consta que la formación es importante; que ellos la reciben con bastantes ganas. Si es cierto que... lo que es importante ¿no sé si me estoy comiendo alguna pregunta o me estoy adelantando? La selección de los alumnos. En concreto, pues en mi tutoría de los tres que hay, pues dos de ellos eran bastante...claro, que son alumnos que pueden aportar bastante y había un tercero que quizás había cierta duda ¿no? porque precisamente, no es una persona que su espíritu sea conciliador, quizá todo lo contrario, pero realmente eso es a priori; tampoco ha habido problema en ese aspecto.

Sí es cierto, por ejemplo, que el primer alumno que salió, pues a los quince días hubo que relegarlo, hubo que quitarlo, pues se peleó desde el patio con un compañero con los que; hombre, eso nos fuerza...la selección de los alumnos es bastante importante y hay que tener... son los mismos alumnos los que lo votan, los mismos alumnos son los que le eligen a sus compañeros que van a ser A.A., pero si es cierto que en algún caso, pues hay que tomar decisiones en camino a buscar a la persona más adecuada.

**Entrevistador: Y ya que entramos en ese tema ¿Qué criterios, en el deber ser, qué criterios deberían seguirse para elegir a un alumno ayudante?**

**Entrevistado:** En principio, no está mal, no está mal, el tener en cuenta que sean los mismos compañeros los que lo elijan. Lo que sí es cierto, es que para que funcione el plan las personas tienen que ser las más adecuadas y en caso de que se perciba de que precisamente no hayan salido algunas veces los más adecuados, pues quizá antes de lo que son las votaciones, antes que los compañeros elijan, presentar muy, muy claro el programa a la tutoría, lo que es el grupo. Ellos sí saben que es un A.A., pero lo mismo que lo sepan más, que sepan mucho más acerca de lo que van a hacer, lo que van a desarrollar y para qué sirve. Quizá ellos mismos pues si no saben

lo que puede pasar, qué tipo de conflictos pueden resolver, pero un par de tutorías antes de lo que es la elección, puede ser que así consigamos que los mismos alumnos pues afinen y den con los candidatos correctos.

**Entrevistador: ¿Cuáles serían las características de un candidato correcto?**

**Entrevistado:** Pues un alumno que no presente problemas de convivencia, un alumno que se vea que no le va a afectar en cuanto a... bueno por ahí unos que a lo mejor necesitan estar más centrado en los estudios y demás y eso puede que le despiste un poco. Y se pongan alumnos porque se vea con actividad y alumnos también que quizá no presenten problemas de convivencia esos alumnos brillantes pero que no les guste involucrarse, hay bastantes casos no, alumnos que claramente no dan un soplo en la convivencia, es capaz de llevarlo todo, se le ve con capacidad, pero no lleva iniciativa no es capaz de adelantarse a las situaciones, se le ve a lo mejor un poco aislado, no se le ve alumno que conviva siempre con el resto del grupo y quiera que no eso también sería un dato, con el que no entraría bien dentro del programa.

**Entrevistador: En la práctica, estos, criterios, estas características ¿son las que se toman en cuenta para elegir un A.A.?**

**Entrevistado:** Teniendo en cuenta que es el alumnado el que lo elige, pues, es posible que ellos estas características las tengan, no así en plan de revisando uno por uno todas las características, pero yo supongo que teniendo en cuenta que el alumno es el que lo elige, la mayoría de las veces aciertan ¿no? con lo que se busca. A veces se escapa uno, que vota a su amigo simplemente o alguien que... Es que también, igual nosotros mismos que más o menos tenemos cierta experiencia y podemos vislumbrar quienes son los mejores candidatos igual si nosotros eligiésemos a dedo, por ejemplo, a alguno igual nos equivocáramos, ellos también se pueden equivocar, de acuerdo, pero a priori sí es cierto, que normalmente en la mayoría de los casos suelen, suelen hacer buenas elecciones.

**Entrevistador: Entonces ¿Qué te parece el sistema de mecanismo de selección? ¿Te parece bien? ¿Te parece adecuado?**

**Entrevistado:** Yo lo veo bien, lo veo bien. Si realmente sale elegido algún alumno que no va a cumplir con las condiciones pues, igual que pasó en este caso, yo creo que antes o después se comprueba. De hecho, bueno pues también hay una serie de requisitos y condiciones que tiene que hacer, y si no las cumple evidentemente tiene que salir del programa, como salió el chico este. Tampoco podemos cerrar la puerta, a lo mejor no pensamos en una persona y esa persona podría ser un buen A.A. que a priori no lo vemos así.

**Entrevistador: Por otro lado ¿Cómo has visto? ¿Cómo es tu percepción respecto a la reacción que tienen los alumnos de la intervención de los A.A.?**

**Entrevistado:** Bueno a ellos les gusta, desde luego. A ellos les gusta que haya compañeros que puedan resolver el problema. Por lo mismo, porque ellos saben que van a dialogar, ellos saben que no tienen...que los alumnos no son los responsables de las sanciones, no van a imponer sanciones, luego en la primera entrada siempre que interviene un profesor, pues lo primero que piensa un chaval o un alumno es qué castigo me va a caer. Entonces ellos saben que es una buena manera de aclarar la situación; y en principio sin que la persona que te está aconsejando, te esté amenazando por otra con un castigo. Eso es lo primero y yo pienso que ellos después lo agradecen y lo valoran.

**Entrevistador: Vale ¿y los docentes, en tu caso, o lo demás, ¿qué percepción tienes de la reacción que tienen ellos?**

**Entrevistado:** Pues ahí hay de todo ¿no?, tiene que ver un poquito con la manera de ser, la manera de ver la resolución de conflicto del profesorado. Eso va de todo. Hay profesores que ven bien que la primera medida sea la de aclarar y hay profesores que piensan que la primera medida es el castigo por lo que ha hecho; puede tener también que ver con la forma de ser del profesorado, cómo entienden la educación también. Es muy variable, no podría decir en concreto algo que... una opinión que englobe al profesorado, por completo.

**Entrevistador: ¿Sientes que el profesorado, en general, ha participado en la configuración del programa o en el mismo programa?**

**Entrevistado:** Bueno, existen una serie de personas que son los que lo llevan, pero en general, no. Realmente no hay actividades encaminadas, tanto a informar del desarrollo, a hacer un seguimiento. Un poquito, pues, lo que te comentaba antes, si tienes interés y te gusta pues, un poquito investigas, ¿no? Pero puedes perfectamente estar el año entero sin saber qué es lo que ha ocurrido que no hay...Puede haber profesores que no sepan ni que es lo que se hecho u otra cosa ¿no?

**Entrevistador: Vale ¿En general crees que los A.A. colaboran con mejorar la convivencia en el Instituto?**

**Entrevistado:** Sí [**Entrevistador: ¿Cómo lo hacen?**] Yo pues, veo sobre todo que se toman en serio su cargo, su elección. Y sí es cierto, que la gran mayoría suele estar pendiente a cosas que puedan ocurrir. Incluso a veces pues, no este año sino hace dos años, sí es cierto que gracias a ellos se han descubierto problemas que para nosotros estábamos ignorantes, no acoso, pero sí es cierto que los alumnos lo pasan mal y alguno de ellos sí ha tomado la iniciativa de venir a contarlo, porque sabía que su simple mediación no iba a resolver el problema.

Yo pienso que sí, que ellos sí se lo toman bastante en serio y... hombre, igual también puede darse incluso el caso de alumnos que, en principio, no tendrían pensado meterse en nada, pero ya al verse en ese cargo, digamos, pues cambian de mentalidad y dicen bueno pues “yo voy a estar atento a lo que está pasando”.

**Entrevistador: En ese sentido ¿Tienes la percepción que de que para los alumnos ese es un cargo deseable o les gustaría ejercer ese cargo? ¿Qué te parece?**

**Entrevistado:** Les suele gustar sí, suelen presentarse voluntario, más que incluso que delegado. Pienso que para ellos es bastante agradable.

**Entrevistador: Vale ¿Crees que la implementación del programa mejora la relación entre los alumnos...de los alumnos entre sí?**

**Entrevistado:** Sí, normalmente sí

**Entrevistador: Y ¿entre el profesor y el alumno?**

**Entrevistado:** En mi caso sí que me...sabiendo que tienen ahí unas personas que pueden ser la primera toma de contacto con problema. El profesorado que se involucre podrá más.

**Entrevistador:** Vale ¿Y de tu parte existe alguna diferencia? ¿Hay alguna diferencia desde tu trato a un alumno, que pasa a ser A.A? O sea ¿alguna distinción?

**Entrevistado:** No, yo, si es por lo que es el día a día, lo que es el trato normal, pues no, no hago distinciones. Sería el caso de si necesita el alumno para algún aspecto relacionado con su misión o con su cargo. Pero en lo que es el trato en sí normal, no; yo que realmente, suelo ser bastante cercano a los niños, en verdad, o sea suelo acercarme bastante a ellos. Y, hombre, pues realmente no tengo mis preferencias. Y si en verdad cierto que hay misión de profesor tutor pues hay veces con ciertos alumnos llegar a más porque tienes que sancionar y una persona que tienen capacidad de sanción tampoco debe, pero no. En lo que es trato no hago distinciones.

**Entrevistador:** Vale ¿Y has percibido algún cambio de parte de los alumnos a los A.A.?

**Entrevistado:** No, no he visto

**Entrevistador:** Vale ¿Consideras tú, útil la figura del alumno ayudante?

**Entrevistado:** Sí, sí, sí, es útil.

**Entrevistador:** Perfecto ¿Crees que debería continuar este programa en el futuro?

**Entrevistado:** Por supuesto, presentarlo en lugares donde no haya.

**Entrevistador:** Vale ¿crees que hay aspectos que se podrían mejorar?

**Entrevistado:** Sí, yo veo sobre todo la involucración de del profesorado... Más información al profesorado, lo que te comentaba antes. En lugares donde lleva ya tiempo instaurado que es la plantilla del Centro, la conoce bien y se supone que, en su día, cuando se presentó y se implantó se entregó bastante información, pero claro los Centros van cambiando mucho; y yo pienso que el profesorado que se incorpora, tanto para un año, como para sustituir se debería de dar más información, más información y que estuviese más... más información dirigida, que no tengan que buscarla. Sí, que el que realmente esté realmente interesado va a hacerlo, pero que casi, casi por obligación, una norma más del Instituto. Una norma más del Instituto, es conocer las funciones y misiones; y el desarrollo durante el año, del Programa del A.A. [**Entrevistador:** O sea ¿dices incorporar una nueva obligación o es algo que ya existe?]

No digamos que haya un algún tipo de información al profesorado, pero que sea necesario. O sea que tenga el profesor que preocuparse por enterarse bien de cómo funciona.

**Entrevistador:** ¿Cómo evalúas tú en general el programa? Así como: positivo, negativo, indiferente, regular.

**Entrevistado:** Hombre, positivo, desde luego. En tanto, en lo que es la idea, como en la gestión de las dos cosas.

**Entrevistador:** ¿Y a los participantes del programa, tanto profesores como alumnos?

**Entrevistado:** A los participantes, el profesorado participante los veo bastante involucrado y a los alumnos, pues los veo bastante bien, ambas partes.

**Entrevistador:** ¿y si tuvieras que ponerle una nota del uno al diez?

**Entrevistado:** Nota del uno al diez... Yo me iría al ocho le pondría.

**Entrevistador:** Vale ¿Tiene alguna otra cosa que agregar, al respecto?

**Entrevistado:** Nada que en concreto lo que es el programa, por lo que comenté un poquito antes, que una cosa de esas debiera extender a más institutos y que pienso que es la manera que ellos también maduren a la hora de afrontar sus problemas dentro de los límites. Los límites pues son lo que ponía yo antes, ya si entramos en aspectos que pueden llevar a problemas serios y problemas legales, pues ahí se debe parar; pero lo que son la mayoría de problema en las que interviene un adulto, ello no se abren completamente a ti, para contar cosas, pero sí se abren al resto de compañeros. Yo pienso si puede extenderse y darse más publicidad en los institutos donde no se lleva, pues sería lo ideal.

Bueno, pues encantado.

**Entrevistador:** Bueno, yo digo muchas gracias por tu participación.

### Entrevista a profesora IES Caleta.

**Entrevistador:** Investigador

**Entrevistada:** Docente de primero y segundo de la ESO.

**Contexto:** Horario de mañana, sala de reuniones, IES Caleta.

Entrevista realizada previa introducción consistente en explicar el propósito de la investigación, asegurar la confidencialidad y anonimato del participante, así como la apelación a la honestidad y la libertad total para emitir comentarios y/o juicios. Se presenta en ella también la dinámica de la entrevista y se da cuenta de la posibilidad de revisar su registro una vez finalizada la investigación.

**Entrevistador:** ¿Cómo consideras tú que es la convivencia del Centro?

**Entrevistada:** ¿En este centro? [**Entrevistador:** Sí.] Teniendo cuenta la experiencia de otros centros, este Centro es más relajado que en otros centros, del que yo vengo. Yo lo veo tranquilo, en comparación con el que yo vengo... [**Entrevistador:** ¿Hace cuántos años está en el Instituto?] En el Instituto este es el primer año después de haber estado hace... pues mi hija tiene 16, yo vine cuando mi hija tenía tres meses, entonces yo estuve aquí hace quince años, que era muy conflictivo hace quince años y comparándolo con este Centro ahora mismo, para mí es muy tranquilo. Luego yo vengo de una zona muy conflictiva de Jerez una zona muy marginal del Chicle, entonces para mí el Instituto es muy tranquilo.

**Entrevistador: ¿Cuál es la forma que tú conoces o que tú has vistos, que tú aplicas, con la cual generalmente se resuelven los conflictos, en el Instituto?**

**Entrevistada:** ¿Con los niños?, charlar, yo los trato de una forma maternal. Tengo esa costumbre, esa manera y de una forma muy cercana. Nada... es mi forma de trabajar. [Entrevistador: Ok, eso desde ti ¿y el Instituto en general, como crees tú que...?] Nos llevamos muy bien, sí, parece que lo llevan bastante bien, saben atacar; no en el sentido de que sean.... Les dan la oportunidad de defenderse, les dan la oportunidad de manifestar su opinión y la opción a tener otras formas de castigo. A veces es un dicho he arriba la posibilidad de lo que se hacía en el centro mío, en el anterior centro, que lo que hacíamos era de meterlos en las aulas de...lo que pasa que allí teníamos eran ciclos, entonces iban al aula de ciclos, al aula del ciclo de bachillerato y el aula de convivencia aquí es un problema que tenemos que no hay espacio, esa es la única diferencia. Lo he comentado algunas veces, pero después claro te pones a hablar “es que no hay Aula de Convivencia” “Es que no tenemos la posibilidad de los ciclos”. Con lo que se puede jugar, está bien, como lo afronta el Centro.

**Entrevistador: Vale, perfecto ¿Y tú conoces el programa de A.A?**

**Entrevistada:** Lo conocí aquí, cuando se implantó hace quince años, que ya se hacía el programa de ayudantes se empezó aquí, hace 15 años, mi hija tiene 16 sí, ella tenía tres meses, y luego cuando estuve destinada en Arcos “la Jefa de Estudios” fue allí a implantar en Arcos el Programa de A.A. y luego lo he visto en Jerez, así que lo conozco. No he participado nunca, por razones personales, problemas de la familia, de mi madre y eso. No he podido participar, porque no me podía implicar por las tardes, pero... eso sí.

**Entrevistador: ¿Sabes lo que es un alumno ayudante y qué funciones cumple?**  
[Entrevistada: Sí] Vale, cuéntame lo que tú sabes.

**Entrevistada:** Es de mediador, intenta solucionar un conflicto entre iguales y... intenta que no vaya a más, entre los compañeros, buscar soluciones de diálogo, a través del diálogo.

**Entrevistador: Vale, esas son las funciones principales, según lo que tu entiendes ¿y tú crees que la figura del A.A. se conoce lo suficiente en este Instituto?**

**Entrevistada:** ¿Los profesores? Hay profesores que no entienden lo que es la figura del A.A., que no la contemplan. Y no saben en qué momento debe ese A.A. salir o no salir, en fin, no entienden la figura del A.A., que no es en todo momento A.A., que no tiene que salir del aula, que eso es puntual.

**Entrevistador: Vale, eso me parece interesante, así como... ¿a qué te refieres cuando “no tiene que salir del aula”? ¿Qué es lo que no tiene que salir del aula?**

**Entrevistada:** Es decir que hay alumnos que utilizan lo del A.A. para escaparse de la clase que no le interesa estar. Y hay profesores que no saben cómo manejar esa situación, entonces ese es el asunto...

**Entrevistador: Vale ¿podría haber algo? O sea, en ese sentido la difusión del programa ¿la encuentras adecuada, deficiente, superable?**



**Entrevistada:** Vamos a ver, el programa está muy bien explicado, el programa está explicado que los alumnos no tienen que salir del aula, que eso es puntual, que los casos realmente no son tan notorios como para que el niño tenga que salir. Yo no he notado ninguno así, nada más que para la semana pasada y, además, intervinimos profesores y lo contamos, con lo cual estaban informada la Dirección previamente. Es decir, que no fue una cosa que se hace un informe...es decir, que las cosas están pautadas. Que saberse, se sabe. El asunto está en que haya profesores que no quieran enterarse. Entonces aprovechan y dejan que salga el niño para así, además, no tener los conflictivos en la clase. **[Entrevistador: Ah ¿Porque hay cierto alumno ayudante, que quizá son conflictivos?]** No, los A.A. son generalmente elegidos por el grupo. Entonces si hay un A.A. que sea un poco líder, eso es elegido por el grupo.

Luego también está la mecánica de los profesores participantes. Si ese alumno ayudante no sabe cumplir con sus obligaciones, obviamente hay que cambiarlo. Qué ocurre, que hay profesores muy relajados, en el sentido de que el A.A. tiene que salir. No ese A.A. a lo mejor no está cumpliendo con su obligación. El A.A. a lo mejor tiene que salir del aula **[Entrevistador: Vale, sí, te entiendo...]** Me entiendes ¿no? Que hay un juego entre profesor que dice que tiene que dejarlo salir y el alumno que... **[Entrevistador: ¿Pero para qué salen?]** Para ayudar al compañero, es que es un truco, es un truco y realmente no hay tantas ocasiones para necesitar a un A.A. salir, porque ha hecho sus reuniones en los recreos, sus citas que están acordadas y avisadas o están en el calendario. Así que... **[Entrevistador: O sea durante las clases en mismo no debieran intervenir...]** no tienen que salir.

**Entrevistador: ¿Y dónde más es que ellos intervienen?**

**Entrevistada:** Los alumnos están en los recreos, están pendientes, de seguir un conflicto dentro del aula, lo ven; ellos informan o al tutor o informan los compañeros que forman parte del grupo, que llevan lo del A.A. Intervienen, pero tienen situaciones, tienen el patio, tienen el pasillo; y son muy puntuales en las situaciones en las que tengan que intervenir dentro del aula. Luego hay unas citas cada quince días, donde cuando se reúnen, especifican qué cosas hay, qué situaciones hay conflictivas. Así que todo está muy pautado, muy medido. Entonces, eso, de decir “es que el alumno ayudante” “es que yo lo escuché”... y yo digo pero si no son tantas. Cuando tú estás en el pasillo, te das cuenta si hay problemas o no hay problemas, no necesitan salir

**Entrevistador: Vale ¿y en qué situaciones ellos intervienen?**

**Entrevistada:** Cuando hay conflicto, cuando hay problema, cuando hay insultos, cuando hay alego, cuando hay...Es que ellos se dan cuenta ¿sabes? Te digo yo, observan, entonces ellos...si son buenos A.A.; porque hay cosas que tú puedes ver que a lo mejor tú escuchas un grito, tú escuchas un insulto, entonces tú intervienes como profesor y luego los hay que son más por “bajini”, que lo hacen más soterrado, entonces eso se da cuenta un alumno que está seis horas en el mismo grupo; tú entras una hora. Entonces, tú puedes ver cuando hay un grito espontáneo de “ya no aguanto más”, que es cuando te das cuenta o el AA. es el que se da cuenta, porque está las seis horas y a lo mejor es más soterrado, más pequeño, en un momento puntual. Luego, si eres una profesora o un profesor que está por los pasillos, que te fijas u observas el comportamiento pues si puedes ir dándote cuenta de pequeñas cosas.

**Entrevistador: ¿y tú has sido testigo de alguna intervención que ellos hayan hecho?**  
**[Entrevistada: Sí, la semana pasada] Vale, la semana pasada, tú los has visto trabajar o**

**cumplir sus funciones [Entrevistada: Sí] y ¿crees que hay casos en los cuales ellos no debieran intervenir?**

**Entrevistada:** Hombre, es que yo soy demasiado madre, nunca pienso que haya cosas así demasiado malas en las que ellos no tengan que intervenir, yo creo que cuando sean cosas que conlleven un delito, ahí sí.

**Entrevistador: Vale, a nivel de algo que sea delictivo o pueda considerarse delito ¿Cómo crees tú o como tú has visto, que los alumnos responden a la intervención de los A.A.?**

**Entrevistada:** Depende de los alumnos, depende del carácter del alumno. Si un alumno es violento de por sí, es muy difícil que reacciones ante un alumno que le esté ayudando; si es mujer va a ser más difícil que se avenga a lo que le estén diciendo. Aquí hay un marcado territorio machista, cuando el que se ejerce la violencia es un niño... **[Entrevistador: Tú hablas de cuando un niño que quizá es violento y alguna alumna ayudante quisiera... es más difícil que él reaccione bien]** Que reaccione bien. Entonces, por ejemplo, el otro día los alumnos ayudantes fueron prioritariamente niños, en el conflicto que yo te digo... **[Entrevistador: ...vale... lo cual, para la necesidad del mismo...]** Más era un evento generado sobre las niñas, pero el que generó el conflicto era niño y, entonces, mayoritariamente los AA. fueron niños.

**Entrevistador: ¿Y cómo responden los docentes, como responde usted cómo docente su intervención? En el sentido de qué le parece, la promueve, la...**

**Entrevistada:** En su momento, con el visto bueno de todo el grupo, yo bien, vamos... siempre y cuando no les afecte a ellos personalmente. Yo, por ejemplo, ese día me jacté de darle besitos a todos, menos al responsable, con lo cual al día siguiente estaba enfadado conmigo y le dije que se las tenía que ganar. Pues es que yo soy muy madre, excesivamente maternal. También es verdad que eso les permite responder. Ellos, por ejemplo, si yo estoy enfadada porque no van respondiendo bien se implican y siempre me devuelven algo a la vez siguiente. Así que, que se implican, y quieren aprobar más, sacar más nota, hacerlo un poquito mejor... es mi mecanismo. Depende con el niño...hay niños con los que funciona y hay niños con los que no funciona.

**Entrevistador: Y en ese sentido cuando el alumno pasa a ser AA., desde tu actitud como docente, cambia tu actitud hacia él?**

**Entrevistada:** No, los trato a todos iguales. Para mí son todos iguales. Lo que ocurre es que al A.A. le pides un pelín más de responsabilidad, le pides más madurez, lo cual al chiquillo yo sé que le cohibe más, porque en el minuto que es A.A. y tú le dices que es A.A., el pobre se agobia, porque también es un niño.

**Entrevistador: ¿Cómo crees que se sienten los demás docentes? o ¿Qué has escuchado al respecto?**

**Entrevistada:** Yo sé que hay gente que no le gusta, que no le gusta el programa **[Entrevistador: ¿Por qué?]** En varios centro en los que estábamos, te lo digo, porque en Arcos, yo lo escuchaba a los compañeros y en Jerez, que es un centro muy difícil, la tarea fue muy difícil, la mayor parte del profesorado no estaba a favor del A.A. **[Entrevistador: Si puedes tu decir... ¿qué cosas que sean en contra del programa? ¿Qué escuchabas tu algún comentario?]** Mira en Jerez, era lo que te comentaba antes, que los alumnos utilizaban lo del

que necesitaban o que necesitasen desahogarse, si había un niño que llorara o algo para escaquearse dos o tres horas quitarse del medio, esconderse en el patio o meterse en el Departamento de Orientación y no estar en el aula; o escudarse en que tenían que hacer cualquier cosa, para no entrar; en el fondo era para escaquearse de las clases, no hacer la tarea o cualquier cosa, entonces los profesores no estaban a favor de eso. Porque, además generan diferencia, porque si el alumno se iba, los que estaban dentro decían que por qué se tenían que quedar y el otro se iba. Y en un centro muy conflictivo como era Jerez, por ejemplo, el ambiente del aula iba empeorando, pero claro el que se quedaba, decía que por qué se quedaba. Y aunque eran pocos, la violencia iba a más dentro del aula; y volaban sillas, por ejemplo y eso aquí, no lo ves.

**Entrevistador: Ya eso es un nivel distinto, pero aquí ¿qué has escuchados, has escuchados que hay actitudes contrarias al programa?**

**Entrevistada:** Aquí de que se quejan y aquí, por ejemplo, los niños no salen, vamos, no salen. Aquí hemos visto salir dos o tres y tú les dices “¿cómo? Ya se van pa’ dentro otra vez”, cuando te ves con alguno por el pasillo. Yo habré visto en la primera planta dos o tres, una vez y los mandas para adentro. Que no es, por ejemplo, lo que yo he visto en Jerez.

**Entrevistador: ¿Crees tú que los AA. colaboran con la mejora en la convivencia en el Instituto?**

**Entrevistada:** Sí, bastante [**Entrevistador: ¿Cómo lo hacen?**] Pues te advierten de algo que tú no te has percatado. Es lo que yo te he dicho antes, tú entras una hora, no estás seis horas con ellos. Y a lo mejor tú puedes pecar eso que te comentaba antes, y en un momento dado cuando del clima sale o ves un niño llorando de repente o una niña llorando, o escuchas un grito de que está harto o harta, entonces te vuelves y sabes que pasa algo, pero no sabes todo lo que está ocurriendo. Entonces, el AA. sí te puede decir “mira que está pasando esto” o “pasa esto o lo otro”. Te lo puede contar el AA. porque lo ha visto o lo ha vivido. [**Entrevistador: ¿Has tenido esa experiencia la cual el AA. te haya contado de un conflicto?**] Sí y puede saber qué va pasando o qué ha pasado, cuándo ocurrió, cuándo empezó. Esas cosas te las pueden ir diciendo. Van informando de cosillas que van viendo, saben qué pasa o qué conflicto se está generando. A mí me parecen muy prácticos, a mí personalmente. No participo, pero me resulta muy práctico.

**Entrevistador: ¿Y crees que la implementación del programa ha generado algún cambio en la relación entre los mismos alumnos?**

**Entrevistada:** Entre los mismos alumnos, no, no, no. [**Entrevistador: O ¿Lo ha hecho mejor peor, lo mismo?**] No, yo no lo he visto que se traten de forma diferente, no hacen distingo porque tú eres AA. entre ellos no.

**Entrevistador: Ahora, pasando a otro tema: el tema de la formación. ¿Puedes notar que los AA. han recibido alguna formación? [Entrevistada: Sí, a principio de curso.] Vale, ¿se les nota a ellos, que aplican cierto conocimiento que los otros no tienen?**

**Entrevistada:** Es que yo no sé en qué... sé que van a la formación, sé que estuvieron mañana y tarde. No sé, qué es lo que recibieron. Como no sé lo que recibieron, no sé si la aplican o no. Entonces, no puedo decírtelo, ese es mi desconocimiento. Sé que se recibe y en todos los centros en lo que he estado sé que han ido a esa formación. Supongo que les tienen que formar

en resolución de conflictos, sé que les tendrán que formar en diálogo, en estrategia. Es lo que presupongo, pero yo no sé qué formación específica reciben, hasta ahí llevo.

Los alumnos que conozco de segundo y de primero, en primero los veo menos habilidosos. Los que conozco de segundo, veo con capacidad a tres o cuatro, no a todos. Hay algunos de segundo, que sé que los han quitado. **[Entrevistador: O sea usted considera que hay unos...]** Mejor, pero también es verdad que los de primero son inexpertos **[Entrevistador: Pero hay algunos que sí están preparados, pero otros que no, vale]** Hombre, los de primero son inexpertos y tienen que aprender a manejarse. Son también más inmaduros. Y en segundo hay chavalas y chavales preparados, pero porque son adolescentes más maduros.

**Entrevistador: ¿Cuál es tu impresión respecto a los profesores participantes del programa? ¿Crees que están bien preparados?...**

**Entrevistada:** Están bastante implicados y bastante preparados, los que participan

**Entrevistador: ¿Cómo valoras tú la figura del AA.? En teoría.**

**Entrevistada:** De forma positiva, válida para el grupo clase y me parece un programa muy importante para un centro que sea un espacio pa', sea proclive pa'... vamos comparando este Centro como era antes, para mí el A.A. ha favorecido la convivencia en este Centro. **[Entrevistador: O sea la consideras útil, la figura ¿y necesaria también?]** Sí.

**Entrevistador: ¿Y cómo crees que lo alumnos valoran esta figura?**

**Entrevistada:** ¿Los alumnos? Los alumnos, yo creo que no saben utilizarla. **[Entrevistador: ¿A qué crees que se debe eso?]** Yo creo que no son conscientes...les falta el saber para qué sirve un alumno ayudante, ellos saben que está, pero creo que no saben para qué sirve. **[Entrevistador: Vale, quizá los profesores lo tienen más claro que lo alumnos.]** Sí, yo creo que ellos creen que el A.A. es, para contarle mis penas y claro, yo no le voy a contar mis penas a un alumno con que no me llevo bien y no es eso el AA., no es contarle mis penas, mi problema, en la comunidad educativa eso es lo que no tienen claro, los alumnos.

**Entrevistador: Y tu cómo docente ¿Qué esperas tú de un A.A.?**

**Entrevistada:** Que me informen de si un alumno mío, tiene un problema dentro de la comunidad educativa. Eso... y si yo puedo hacer algo por él.

**Entrevistador: Y si tú te pusieras en el lugar de los alumnos. ¿Qué esperarías de un alumno ayudante?**

**Entrevistada:** Que me ayudara a llegar a solucionar ese problema y saber cómo hacerlo. No ser un acusica, no ser un chivato, sino saber que me ayudara a decir qué me ocurre, para evitar encontrarme mal.

**Entrevistador: Tú hablabas un poquito de cómo se han elegido los AA., que era de esto de que si lo eligieron ellos mismo ¿cierto? [Entrevistada: Sí, lo elige el grupo clase] Lo elige el grupo clase y ¿qué criterios son los que deberían tomarse en cuenta para elegir un AA.?**

**Entrevistada:** Hombre, tienen que elegir, si yo no recuerdo mal, tienen que elegir a alguien que sea cercano a ellos, que los entienda, que sea responsable; y que ellos tengan cierta confianza.

Pero para ser claros los de primero, por ejemplo, no se conocen. Se conocen todos y no todos, es decir, porque vienen de varios centros. Entonces si en una clase caen la mayoría de un centro, eligen a los compañeros de los que sean mayoritarios del centro del que vienen. Entonces hay gente que no se conoce y eligen al amiguito.

**Entrevistador:** O sea, a eso voy, en la práctica ¿qué es lo que ocurre? ¿Se siguen esos criterios?

**Entrevistada:** En primero sí, en segundo ya no. Porque ya en segundo se combinan las clases y ya se van conociendo más. O sea, te digo, ya se han conocido en primero, ya hay más relaciones en primero, entonces ya se han conocido un poco más. Y ya en segundo se conocen. Pasa que siempre está el líder, no, el que cae mejor, el que conoce, el que “a este lo voy a votar, tiene que salir, porque este es el más simpático, el más gracioso, el más...”. [Entrevistador: Claro, o sea, se ocupan otros criterios, que no deberían ser los criterios...] Prioritario. En algunos casos, en otro no, pero eso ocurre.

**Entrevistador:** Y en este sentido ¿crees tú que es un buen sistema o mecanismo de selección de AA.?

**Entrevistada:** ¿El que lo elijan los niños? El que lo elijan los niños, sí. Porque si lo eligieran el profesorado, no tendrían confianza los niños. Al elegirlos ellos, les permite a algunos tener confianza, y progresivamente irán pensando, porque como van avanzando si lo van eligiendo más en tercero o vuelven a ser elegidos en cuarto, esos alumnos ya van teniendo cara para muchos.

**Entrevistador:** ¿Crees que hay algo que se podría mejorar, de ese mecanismo de selección o está bien cómo está?

**Entrevistada:** No, todo es mejorable, lo que no sé es cómo, pero todo es mejorable en esta vida [Entrevistador: O empeorar... (Risas)] Hombre ¡Nunca! (risas) no diga eso... Todo tiene que ser mejorable; siempre se puede, yo que sé, buscando algún mecanismo que los niños... que sea... buscándole criterios, no sé, dándoles una plantilla en la que ellos marquen, lo que les gustaría... [Entrevistador: Claro, vale, vale... pero en principio está adecuado... o sea...] Adecuado que sea elección de ellos, eso sí [Entrevistador: Claro; y que no haya tanta intervención del profesorado...] Hombre, la posibilidad de cambiarlos, si no cumplen con sus obligaciones, esa existe. Entonces, eso que sea claro. Que les quede a ellos claro. Si no cumplen, dejan de ser A.A.

**Entrevistador:** Esto no lo he preguntado antes me parece relevante ¿Notas tú que los alumnos sienten, así como, un respecto por el rol? es como: “voy a ser un alumno ayudante”, “me quiero postular”, “quiero serlo...”

**Entrevistada:** No no, yo creo que a muchos les parece un peso, un peso añadido [Entrevistador: Claro, quizá los alumnos, quizá no ven muchos beneficios de ser A.A.] yo creo que hay algunos que no que para algunos es, otra cosa más. Ahora estoy pensando en un par de ellos que para ellos es algo más, a pesar... “Encima de todo lo que llevo, de todo lo mal que caigo, de todo lo mal que estoy, encima soy...”.

**Entrevistado:** Claro y alguno que estén en la otra vereda, de eso. Que digan: “qué bueno que soy un A.A”, es una responsabilidad que me gusta” o ¿tú no has notado eso?

**Entrevistada:** No.

**Entrevistador:** Bueno, vamos a llegar a la parte final. ¿Cómo evalúas tú el programa, en general?

**Entrevistada:** A qué te refieres, que ¿si lo valoro bien, lo valoro mal, positivo, negativo?

[**Entrevistador:** Exacto, neutral, indiferente...] Yo, positivo. Te lo he dicho, a mí me gusta, es un programa que me gusta, que me parece muy beneficioso para los centros. Para los centros que uno tiene, si hay siempre un equipo que lo lleve, ya que en el “Otro Instituto” no lo llevaba un buen equipo, la gente no estaba implicada y sólo lo llevaba el Trabajador social e iba una de cada quince días, con lo cual era imposible que funcionara...Aquí funciona, aquí funciona porque aquí hay un equipo de profesores implicados por niveles.

**Entrevistador:** ¿Cómo tú calificas a los A.A? ¿Cómo tú los evalúas, a los que son este año? por ejemplo. ¿Más o menos, bien, regular?

**Entrevistada:** Vamos a ver, yo es que a los de tercero y cuarto, no los conozco. Yo conozco primero y segundo. Entonces, de los de segundo, quitando al que ya han quitado, son chavales más apañados. De primero, pues mira, el primero A nuestro, no te lo puedo decir, pero sé que los dos que son, son chavales muy responsables. Del primero B, también son chavales más apañaditos. El primero C, ahí, tú sabes. El primero D, la chiquilla y el chaval, son gente con ganas. El chavalín, está un pelín sobrepasado... Ayer por ejemplo se me vino abajo, yo no sé qué le pasa, no consigo que se abra, pero está...algo le pasa. Ayer hemos tenido un mal día. El segundo, está muy bien, también, te lo he dicho, ve que soy muy madre, se me nota.

**Entrevistador:** Y ¿qué calificación le pondría al programa, del uno al diez?

**Entrevistada:** Como la perfección no existe, me quedaría en un ocho.

**Entrevistador:** En un ocho, vale. Si no tienes nada más que agregar, muchas gracias.

#### **Entrevista a Representante del personal no docente del IES Caleta.**

**Entrevistador:** Investigador

**Entrevistado:** Funcionario representante del PAS (Personal de administración y servicios)

**Contexto:** Horario de mañana, sala de dirección del IES Caleta.

Entrevista realizada previa introducción consistente en explicar el propósito de la investigación, asegurar la confidencialidad y anonimato de los participantes, así como la apelación a la honestidad y la libertad total para emitir comentarios y/o juicios. Se presenta en ella también la dinámica de la entrevista y se da cuenta de la posibilidad de revisar su registro una vez finalizada la investigación.

**Entrevistador:** La primera pregunta es ¿cómo consideras que es la convivencia en el Instituto?

**Entrevistado:** En este Instituto, bueno, la convivencia no es mala, está bien. Hay como siempre en todo centro de este tipo hay sus conflictos. Nosotros vemos algunas veces algunos, pero en



general, está bastante bien. Y con diferencia a cuando nosotros comenzamos en este edificio, nosotros nos vinimos de otro centro donde estábamos ¿eso ya lo sabes? [**Entrevistador:** Creo que sí, pero lo puedes explicar...] Nos vinimos en el 2000 y traemos un lastre bastante malo de donde veníamos y había alumnos bastante conflictivos, tanto es así que sobre el 2002 más o menos, yo sufrí una agresión por parte de un chico, que no era del centro, que se coló, que entro sin permiso; a quien yo retuve o intenté expulsarlo porque había hecho algunas cosas dentro y luego vino un amigo suyo que era alumno del centro y entonces entre los dos me agredieron. De ahí ya se empezó a tomar medidas, también por aquel entonces en España, había mucha concienciación sobre esos problemas de violencia en los centros. Incluso quiso venir una cadena de televisión a entrevistarnos e incluso a mí también, pero vamos, nos negamos.

Entonces, a partir de ahí, se empezaron a hacer aquí las medidas que se conocen como el A.A., las buenas prácticas, y demás. De hecho, se dio un premio, donde yo estoy ahí también participando, premio a las buenas prácticas. [**Entrevistador:** El 2007...] A nivel nacional. Ya mejoró la cosa. No quiere decir que no haya conflictos, en todos lados hay conflictos.

**Entrevistador:** ¿Qué es lo que marcó la diferencia, por ejemplo, entre el periodo en que están estos conflictos fuertes y el que ya se mejora, a tal punto de que se da un premio? ¿Cuál fue la diferencia desde el punto de vista del Instituto?

**Entrevistado:** Bueno y bajo mi punto de vista como personal no docente, porque yo no soy docente, yo estoy obviamente no estoy con los alumnos todo el tiempo, pues yo creo que lo marcó fue precisamente el ambiente incontrolable en ese aspecto de los alumnos, no había una medida adecuada para llevar a buen término las diferencias que hubieran, ni los actos vandálicos que se cometían, entonces a partir desde ahí se empezaron a hacer esas medidas.

**Entrevistador:** ¿Qué medidas más o menos...?

**Entrevistado:** Pues eso el A.A., los programas de buenas prácticas, de convivencia. Fue poco a poco, se hicieron programas, te digo que el culmen fue el premio que le dieron al Instituto. Y, vamos, se ha seguido, aunque a veces también ha habido, porque esto también necesita el apoyo de la administración, creo entender que hubo un periodo intermedio que bajó el tema porque no había subvención para los programas. Ahora se está haciendo de nuevo, no sé si ya lo sabe, hay profesores que se dedican a la convivencia, hay grupos de los alumnos ayudantes de cada aula, de cada nivel y más menos sé yo.

**Entrevistador:** ¿Cómo, es que ahora, se resuelven generalmente los conflictos en el Centro?

**Entrevistado:** ¿Cómo se resuelven? Bueno, pues siempre se procura resolver por las medidas oficiales que tenemos, las legales; y las de dentro de lo que es las normas nuestras de nuestro centro, lo que marca el reglamento de organización y funcionamiento del centro, que es el ROF. Entonces, bueno las medidas son disciplinarias o de advertencia, verdad; y se hacen mediante, por ejemplo, unos partes que son de conductas contrarias, donde se especifica la conducta que ha tenido el alumno o la alumna en ese efecto y luego se clasifica por su gravedad según el acto.

Ahí luego también si hay conflictos menores, están los A.A., se reúnen con los que han tenido un conflicto, una diferencia, una pelea, las palabras. Y me imagino que también se avisa a los padres; se lleva también, bastante bien, además por las autoridades, el tema del ausentismo escolar que también influye un poco en eso, lo que altera un poco el tema de las clases; y esas

son más o menos las medidas que se toman. El tutor también toma cartas, a veces, en el asunto, reuniendo a las partes

**Entrevistador:** Tú más o menos lo ibas diciendo, que como que hay un campo en el cuál los A.A. entran y hay otro campo, donde las medidas disciplinarias entran ¿cierto? [Entrevistado: Claro, claro...] Ahora, ¿cuál es este campo de los A.A., según lo que tu creas, según lo que tú entiendes?

**Entrevistado:** Yo como no he participado en ese tema y demás, pienso, creo que el A.A. más bien para mediar en conflictos que son diarios, cotidianos entre compañeros y demás, donde el problema es fácil de resolver, la diferencia intentar que lleguen a unos acuerdos o que lo dos comprendan que su actitud no ha sido la adecuada, o que uno pida perdón al otro y demás. En cuanto ya, a lo mejor, el acto ha sido y demás grave porque implica otra serie de cuestiones como, por ejemplo, violencia o un acto vandálico y más eso ya eso no es campo del A.A.

**Entrevistador:** ... Y ¿tú crees que la figura del A.A se conoce lo suficiente en el Instituto?

**Entrevistado:** Sí, se suele dar la publicidad y demás, hombre, a ver... depende también, puede ser, de la edad de los chicos, del nivel, porque a los mejor los de primero ESO que llegan de un colegio público, pues no se enteran tanto, no están más bien aniñados, todavía les falta madurez. Pero si se va dando, así, publicidad se conoce que hay A.A. y tal.

**Entrevistador:** ¿Tú has sido testigo de la intervención de alguno?

**Entrevistado:** ¿De A.A? Bueno, no he estado presente, pero sí de que se han reunido y demás algunas veces en donde, vamos, quizá hablaron algunos departamentos donde no estén con los demás, porque no atañen a tanta gente, al grupito de A.A. y a los que han participado en lo que había pasado.

**Entrevistador:** ¿Tú crees que la figura del A.A. es útil para mejorar la convivencia en el Instituto?

**Entrevistado:** Sí, porque se trata de los mismos compañeros que tratan de mediar, no se trata de una autoridad superior a ellos, tanto porque es o el profesor, como por la edad; son compañeros casi de su unidad, son alumnos y yo creo que puede servir para intentar que los alumnos vean que tienen su parte de responsabilidad, que participan en la convivencia del centro, en la vida del centro...

**Entrevistador:** ¿Tienes tu una idea, por ejemplo, de los valores o del perfil que tiene que tener un alumno para ser A.A.?

**Entrevistado:** Ya dar tanto no, pero se suele ver que el alumno, es un alumno...a ver, no es que sea modélico, pero que sea un alumno dentro de lo que nosotros consideramos como nivel normal. Que sea un chico serio, responsable, en fin. Y, bueno, yo creo que se reúnen, de vez en cuando, con los profesores para coordinar el tema, para hablarles de sus funciones, que no vayan para aquí, ni vayan para allá, no se vayan a perder en cuestiones. Y, yo creo que sí que pueden servir para eso, para que ellos noten que participen en la vida escolar.

**Entrevistador:** Por ejemplo, tú has estado en el proceso del Instituto y tú has visto que hubo un momento en que estuvo el programa, después que no estuvo; y ahora que vuelve. ¿Cierto? ¿Has notado tu alguna diferencia en el ámbito escolar, cuando está y no está el programa?

**Entrevistado:** Hombre, claro porque cuando tú vas dejando un poco de lado la vigilancia de esos temas de convivencia y demás, lo que pasa es que ya los profesores quizá, pues aparte ya de sus competencias docente, van haciendo un poco dejadez del tema y a veces las cosas se dejan solamente a resolver por la Dirección del Centro que parece una dirección de policía; cuando no debe de ser así, debe ser una cuestión de toda la comunidad. Están las medidas del profesor tutor, si hay un problema el profesor de guardia en ese momento, debe de estar ahí por si hay alguna incidencia que altere el curso del aula, de las clases...

**Entrevistador:** Como del Departamento de PAS, cierto ¿Te sientes involucrado en este tipo de cosas o crees que habría una forma de quizá de tener más participación?

**Entrevistado:** Bueno, aquí hay una diferencia por causa de nuestras funciones; somos personal del Centro, pero estamos un poco al lado, somos de la comunidad educativa, pero un poco al margen, porque somos eso personal de administración y servicios. Está la administrativa, que obviamente el contacto que tienen con los alumnos es el mínimo, salvo cuando abren la ventanilla o atiende a un chico a certificaciones y cosas de esas, documentos. Luego están las limpiadoras que por su trabajo y por sus horarios los ven menos, pero que algunas veces los tratan mal. Y entonces, también estamos nuestro colectivo de conserje, que sí que es verdad que estamos muy en contacto con los alumnos porque, obviamente, estamos en la puerta del centro y controlamos entrada y salida y demás.

Luego tenemos nuestras funciones del convenio colectivo que tenemos, laboral. Entonces, si nos atenemos estrictamente a nuestras funciones, realmente no tenemos por qué estar demasiado en la vida, ni en los conflictos de los alumnos. Sí es verdad, que uno de nuestros puntos de funciones, es atender al alumnado y más, pero es ambiguo, no es una cosa clara, entonces se puede interpretar como la administración quiera, si pasa o no.

En cuestiones personales, cada uno como persona actúa según lo que cree, lo que la educación suya da. En mi caso, pues yo si intento implicarme, tengo un buen contacto con los alumnos, los chicos creo que me quieren, de hecho el viernes pasado, bueno no antes, me invitaron a asistir a la graduación, insistiéndome, me hice fotos y más. Y si hay, por ejemplo, un chico que ha tenido algún problema con otros y más, si no hay nadie en ese momento yo voy, mi compañero también ¿no?, pero yo voy a preguntarle qué ha pasado y demás. Obviamente yo no puedo actuar como un tutor más, entonces, lo único que puedo hacer es, preguntarle qué le ha pasado, tranquilizarle en lo que sea; e intentar buscar la ayuda del profesor que haya o el de guardia, o el tutor, o en este caso si no está, pues la Jefa de Estudios, etc.

Si, otras veces, hemos actuado, quizá, como mediadores también, porque el caso lo requería. Yo que sé, ha a lo mejor habido es altercados en la calle porque si hay siempre sus diferencias de alumnos y cuando salen a la calle, pues dicen “cuando ya están en la calle esto ya no es del Centro, no es cosa del Centro”. No y sí, porque si son alumnos nuestros y están en la calle, se ha formado un tumulto. Un grupo bastante numeroso de alumnos llama la atención de la gente y entonces, como alumnos que son nuestros, no podemos permitir ni que pase eso, ni que haya un escándalo tampoco a nivel vecinal. Entonces, también hemos actuado en ese aspecto; y

bueno, yo con los chicos, yo te digo, me llevo muy bien a todos los niveles, les puedo ayudar en lo que sea, si ellos me piden...

**Entrevistador:** ¿Cómo, por ejemplo, en este sentido de que se coopera con la convivencia que uno está implicado, se te ocurre que podrían colaborar con el programa de A.A.?

**Entrevistado:** Colaborar, pues hombre, si pudiera colaborar más efectivamente, pues como mediador o con el equipo de convivencia, podría actuar de esa manera. Ahora por mi cuenta el riesgo sólo no, porque no es labor de una sola persona. De hecho, bueno, yo pertenezco al Consejo Escolar del Centro, el único representante que hay del PAS y estamos en la comisión que va a elaborar ahora, a reelaborar el nuevo ROF, Reglamento de Organización y Funcionamiento del Centro y dentro de ese reglamento viene la convivencia. O sea, que habrá que verlo, entonces yo también lo tendré que ver, estudiar, y quizá dé por mi parte una opinión, que puede ser opinión, una idea o una aportación; y si es bien recibida a lo mejor la aceptan. En ese aspecto, pero, a nivel de Consejo Escolar...

**Entrevistador:** ¿Tú crees, más o menos para ir cerrando, que el Programa de los A.A. debiera continuar en el futuro? [Entrevistado: Claro.]¿Y podría incluirse quizá otros programas especializar algo, profundizar algo... algo que tú crees que este programa necesite?

**Entrevistado:** Hombre, ahora mismo así no se me ocurre nada, porque ya, a ver, no es que esté todo inventado ¿no?, pero en el tema este de convivencia y más, hay bastante buenas ideas, programas que ya están muy consolidados. También están coordinados, a veces, con más cosas entre los profesores y los padres, incluso hay por ahí administración también por ahí ligada; que son por ejemplo los trabajadores sociales que vienen aquí y están muy atentos a alumnos que tienen problemas, tanto de educación como de actos, de actitud, en fin. Yo de momento creo que de momento está bien, puede haber a lo mejor algunas cosas que puedan surgir más adelante, pero ahora mismo no...

**Entrevistador:** Pues eso en general, yo no sé si tienes alguna cosa más que te gustaría aportar o decir.

**Entrevistado:** No, hombre, que debido al tema de nuestras funciones y que estamos un poco así al margen, no damos casi nada. Me gustaría eso, el que pudieran contar más con nosotros, también eso viendo cada colectivo, yo te digo, las limpiadoras, las mujeres, limpiadoras o limpiadores, de repente han venido también limpiadores, no están el tiempo adecuado, ni están con nosotros, los conserjes, en fin, pero bueno.

### **Entrevista a representante FEI**

**Entrevistador:** Investigador

**Entrevistada:** Representante de Departamento de Formación, Evaluación e Innovación.

**Contexto:** Horario de mañana, oficina, IES Caleta.

Entrevista realizada previa introducción consistente en explicar el propósito de la investigación, asegurar la confidencialidad y anonimato del participante, así como la apelación a la honestidad y la libertad total para emitir comentarios y/o juicios. Se presenta en ella también la dinámica de

la entrevista y se da cuenta de la posibilidad de revisar su registro una vez finalizada la investigación

**Entrevistador:** Dentro de todas las cosas que usted maneja o la información manejas. ¿Tienes una impresión respecto a la convivencia del Centro?

**Entrevistado:** Sí porque una de las cuestiones, así como con los padres yo le envío cuestionarios, con el alumnado yo me siento, me siento por grupos de cinco o seis de cada grupo; y le pido al tutor o a la tutora que entre esas cinco o seis personas haya una representación lo más variada de la rica fauna que hay en la clase, así que me pongan de todo. Y, entonces, ahí sí detecto cosas ahí sí hay cosas, porque una de las cosas que yo les planteo siempre a los alumnos es: ¿estás contento en tu clase? ¿Estás contento en las clases que has estado, en los grupos clase que has estado en el Instituto? La respuesta ahí suele ser satisfactoria.

Y luego rasco un poquito sobre el tema de...no mucho, porque claro también los chavales se pueden sentir, un poco así impresionados, yo los saco de clases; rasco un poquito sobre el tema de acoso. Las preguntas que hago son: ¿has sentido acoso alguna vez?; ¿has visto acoso alguna vez?; ¿has sido acosador alguna vez? Y aunque haga esa pregunta rara, ya ha habido varios casos que me ha dicho, sí, sí, yo he sido acosador alguna vez. Me ha dado cuenta que... Entonces sí tengo una perspectiva de cómo va eso.

Entrevistador: Vale, en ese sentido ¿cómo tú consideras que es la convivencia en el Centro?

**Entrevistado:** La convivencia del Centro, desde el punto de vista que tienen los chavales, desde el punto de vista que tiene el profesorado y de la familia, en general, está muy bien valorada. Cuando digo muy bien valorada, hay años, hay cursos en los cuales pues, si tuviéramos que ponerle una nota, podría ser un nueve, otro año un ocho, otro año un siete, nunca baja de un notable y yo diría incluso de un notable alto. El clima de convivencia que se respira en el Centro, la comunidad educativa piensa que es bastante buena.

**Entrevistador:** vale ¿tú crees que hay alguna razón, algún mecanismo que se ocupe para que eso sea así?

**Entrevistado:** Yo creo que... nosotros nos hemos hecho especialistas, esto es una apreciación muy personal, nuestro Centro se ha hecho muy especialista en recuperar personas. A ver, yo soy uno de esos utópicos que creen que con la educación se puede ayudar a nivelar a las clases sociales ¿vale? Sé que soy un utópico, porque a todo el mundo no...la expresión “a todo el mundo no lo podemos sacar del charco”, pero sí podemos sacar a muchas personas del charco. Yo tengo la impresión siempre de que el alumnado de este Centro piensa que no es capaz de hacer cosas cuando salgan del centro, que sí son perfectamente capaces de hacer. Y la perspectiva es: “yo no voy a poder hacer una carrera universitaria” y es porque en mi familia, no con mala intención, no es que la familia le esté diciendo que no va a poder hacer una carrera universitaria, sino porque ya llegar a tener el bachillerato, eso ya es un logro.

Entonces, yo creo que en el Centro, lo que se ha hecho, poquito a poco, es en recuperar personas, recuperar personas y tenemos que ir en el camino de hacer algo. Creo que son más importantes, no es que haya una esquizofrenia, creo que es más

importante la persona que el alumno. Si tengo a la persona, puedo conseguir un buen desarrollo académico, pero si tengo un mal alumno, una mala persona entre comillas, entonces no puedo hacer un buen desarrollo académico

Por eso, yo creo que nos hemos especialistas en eso; y esa especialidad pues yo te diría que viene, pues, no sé, si ya estamos en el 2019, pues hace 19 o 20 años. Nosotros antes estábamos en otro edificio que era Valcárcel y ahora estamos aquí.

**Entrevistador:** Ahora, en ese reconocimiento del individuo, más bien, más que del alumno, del individuo para ser alumno [Entrevistado: Sí, sí ¿entiendes en qué sentido?]

**Entrevistado:** Se entiende, sí. En ese sentido, ¿la forma que se resuelven los conflictos ha evolucionado en con el tiempo, para reconocer las diferentes individualidades?

**Entrevistado:** A ver, yo creo que con el tiempo hemos tenido una mejora de los comportamientos del alumnado, que viene dada, primero, porque nosotros algo habremos hecho; y porque realmente el tipo de alumnado que ha ido viniendo, en general, ha sido mejor, salvo excepciones... ¿vale? Entonces, yo creo que hemos ido a mejor ...yo te digo, algo habremos hecho nosotros y algo habrán hecho los alumnos, no; supongo que también es algo, no sé, unido con interactuar, el alumnado se siente aquí ... el alumnado algunos profesores piensan, que el alumnado está aquí en una burbuja. Esto es una burbuja, esto es como una gran familia, donde el alumnado nos trata con muchísimo cariño, aunque luego sea un vago redomado, no importa, sigue tratándote con cariño y donde, sin embargo, y donde el profesorado también, en general, al alumnado lo trata con muchísimo cariño. Es una sensación muy de cercanía, muy de cercanía. Yo siempre digo, que el 99% de los alumnos de este Centro son buenas personas y que de ese 99% hay un porcentaje alto que son vagos, digo dicho de una manera en plan broma ¿no? pero no son...y deberían de tener un mejor concepto académico de ellos mismos, porque pueden, pueden.

**¿Entrevistador:** En eso, el refuerzo académico quizá ¿podría ser uno de los nuevos desafíos que tenga el Centro?

**Entrevistado:** De hecho como el Departamento de Evaluación, tiene que hacer todos los años una propuesta de mejora de cara al curso siguiente, ya vengo proponiendo desde hace varios años, parece que vamos avanzando un poquito en eso, ahora te digo donde lo detectamos, en que el alumnado se sienta capacitado y piense que puede hacer perfectamente una carrera universitaria o un grado formativo de grado superior, que también son prestigiosos.

En qué lo detectamos, bueno pues, en que hemos conseguido rebajar un poquito el absentismo en bachillerato. Y ese dato, nos indica que el alumnado que empieza bachillerato en el Instituto La Caleta, lo termina. Un poquito, pero bueno, estamos en camino, estamos en el camino. Hay alumnado que a lo mejor no hace el bachillerato en dos años, pero lo hace en tres. Incluso hay quien lo hace en cuatro; pero hemos conseguido, en parte, que la gente no tire la toalla y participe.

**Entrevistador:** ¿Cómo crees tú que ha influenciado este proceso de mejora de la convivencia, por ejemplo, volviendo a ese tema, el Programa de A.A.?

**Entrevistado:** A ver, el Programa de A.A. ha tenido aquí, dos etapas. Una primera etapa, que yo no me acuerdo en que año es 2003, creo, por ahí, sí... luego hay un periodo en el que seguimos siendo Centro de Convivencia, o sea, tema de preocupación por la convivencia,



pero no está el Programa de A.A. y ahora ha vuelto otra vez ¿vale? Ahora hace dos está otra vez el programa de A.A. Yo creo que la influencia del Programa de A.A. tuvo más repercusión en la primera que en la segunda. También es verdad que en esta segunda etapa la cosa está mucho mejor. También es verdad, que en esta segunda etapa, a lo mejor no tenemos datos con dos años, para decir, oye esto está mucho mejor, pero yo la percepción que tengo, por lo que he escuchado algunas veces, es que hay una parte del alumnado ayudante que no está bien escogido. Ciertamente, que yo no participo en el programa, pero ciertamente nos podemos equivocar. A veces, se piensa que fulanito o fulanita que es un poco gamberrote, si lo metemos aquí pues lo vamos a ganar para nosotros. Y a veces eso sale bien y a veces no sale bien. Esto funciona así, no hay otra manera. He llegado a escuchar, este año, que hay algunos de los A.A. se han apuntado por la comida que le daban. Yo creo que es una exageración también, pero bueno...Es que va un día gratis a comer, nada más.

**Entrevistador: ¿Por qué crees que la primera etapa fue más efectiva?**

**Entrevistado:** Quizá porque fue una transformación más radical. Veníamos de una etapa muy conflictiva; nosotros cuando aterrizamos aquí, estábamos en un edificio en Valcárcel. El Centro vino aquí como edificio y aquí teníamos gente muy “cañera”. A mí me tocó vivir en parte esa época dura, porque me nombraron Director de aquí. Yo he sido Director allí y he sido Director aquí, siempre director a la fuerza, sin quererlo, pero bueno hay veces que te obligan. Y yo recuerdo haber tenido aquí alumnos, no muchos, alumnos que han venido a verme y me han dicho que han estado en la cárcel, no son asesinos, pero son chavales... Yo creo que teníamos gente muy “cañera”, y entonces, conseguir a lo mejor transformar o disminuir eso, pues no sé si me estoy explicando bien ha dado una mejor imagen del Programa de A.A. que seguro que ha tenido que ver bastante en ese asunto.

Entonces, yo creo que lo que te quiero decir, es que a lo mejor la sensación que tienes es que antes funcionó mejor, porque probablemente porque se partía de una situación muy mala. Antes te decían “no entro en clases” o un chaval que no se quería salir de clase, y después llegó el profesor de guardia, tampoco, “que venga el director” Entonces yo fui y lo saqué, pero el tío chuleó a todo el mundo y dijo “me salgo porque viene usted, sino no me salgo”, entonces este tipo de cosas, yo decía “bueno como yo vaya y no salga pues no sé lo que voy a hacer” ¿sabes? Ese tipo de situaciones que son muy violentas, ya no están.

**Entrevistador: En ese sentido ¿podría ver alguna forma de replantear este programa para que se acomode a las necesidades del Instituto, para que impacte más? Lo ve así o tu cree que más que nada...**

**Entrevistado:** No, yo creo por lo que yo conozco del Programa A.A., yo creo con que siga esa misma dinámica, ya está. A lo mejor, desde mi modesto punto de vista, a lo mejor, en lo que habría que tener más cuidado es en la elección del tipo de alumno. Pero vamos, también por mi punto de vista y por lo que escucho en el profesorado “no se ha elegido bien a fulanito, si hemos estado a punto de sacarlo”.

**Entrevistador: y ¿cómo crees que esa externalidad de alguna forma superarse?**

**Entrevistado:** Hombre, a ver, no sé cómo decirte. Hay un Departamento de Orientación que es el que conoce, supongamos que sí que debe conocer muchas más cosas del alumnado, que a lo mejor que las que conoce un profesor que no le da clases o que le da clases, pero no tienen

muchas cosas. El Departamento de Orientación publica un documento está recogido en nuestra intranet, que es un documento muy confidencial, ni se imprime ni nada, con situaciones no ya académica, sino familiares del alumnado y hombre, yo creo que a lo mejor habría que tener más cuidado con los perfiles de la gente que se quiere. Pero claro, repito lo que te he dicho antes, es complicado, yo concuerdo con que a veces se elige... bueno este “gamberrote” podemos utilizarlo a ver si le damos la vuelta. A veces sale bien, y otras no sale bien. Yo es la única cosa que veo, digo, desde afuera, es decir, hay que tener más cuidado con el tipo de A.A., que luego la verdad es que los chavales funcionan.

**Entrevistador: Ahora, tú que estás también, involucrado en el tema de la formación del profesorado. ¿Sabes si el profesorado, que participa en el programa, tiene algún tipo de formación?**

**Entrevistado:** Sí, el programa funciona de la siguiente manera; una de las maneras que hay de trabajar la formación, se llama la formación en Centro. Entonces, el Centro de Profesorado, si hay un número suficiente de profesores, profesoras que quieren trabajar en esa actividad le otorga el estatuto de formación en el centro y eso le permite tener alguna formación a lo largo del curso. Creo que este año se han traído a dos personas, en días distintos, que yo recuerde. También, es verdad que hay mucha retroalimentación dentro del grupo porque son gentes ya del grupo muy expertas en el tema de la formación en A.A., entonces, a veces no hace falta tampoco traer a alguien de afuera. Entonces, ahí hay una retroalimentación. Pero yo creo este año se han hecho una o dos acciones formativas. A lo mejor, tampoco no es todo la que devino todas las que debiera. El Centro de Profesorado también algunas veces no tiene todos los recursos que nos quisieran dar, pero en general sí, en general se atiende la... pero tenemos desde hace varios años a una asesora del Centro de Profesorado, nuestra asesora de referencia que es una mujer desde este punto de vista bastante competente.

**Entrevistador: Yo entiendo que el Programa, para este par de años que se ha retomado, no cuenta con subvención. ¿O sí?**

**Entrevistado:** No, estos programas no tienen subvención, que yo sepa, yo creo que no. [Entrevistador: O sea, se hacen más que nada por la intención de los mismos participantes.] Sí esta profesión, la profesión docente requiere un alto grado de voluntariedad. Especialmente en el desayuno a veces, aparece lo de que en otras profesiones te dan la formación en tu horario de trabajo y aquí tú tienes que buscar tu formación fuera. Sí, funciona mucho la voluntariedad, la vocación, la implicación. Si tú no quieres implicarte mucho en estas cosas, tú te mantienes ahí al margen y ya está ¿no?

**Entrevistador: ¿Crees tú que el programa de A.A. debe continuar en el futuro?**

**Entrevistado:** Si yo creo que sí, es una manera de mantenerse. O sea, hemos llegado a esta cuota, bien, mantengámoslas y si tenemos A.A que nos sirven para la detección, yo creo que la importancia el A.A. está muchas veces en la detección del problema. [Entrevistador: Vale, en se sentido, la función del A.A. está más centrada a tu parecer en el tema de la detección.] Desde mi punto de vista, tiene varias funciones, pero para mí yo creo que el A.A. para mí es muy importante la detección de lo que está pasando, porque si detectamos prevenimos, y si prevenimos y detectamos seguramente vamos a la raíz del problema y aquello no crece.

**Entrevistador: ¿Habría algún otro programa que se quiera implementar en el tema de convivencia en el Instituto o que se pretenda incluir?**

**Entrevistado:** No, nosotros lo que sí somos, somos la Consejería de Educación lo que creo hace dos años son las Escuelas Mentoras, y las Escuelas Mentoras actúan como referente o como visitante de buenas prácticas de otros centros. Es decir, salen los Centros Mentores y según este Centro Mentor oferta tanto, buen pues si oferta esto, entonces, le decimos a la Consejería “oye queremos que este año nos dejes visitar tal centro”. Y lo mismo hace otro centro y si aquí tenemos tal cosa, pues se vienen y nos visitan para ver esa experiencia ¿vale? Eso es un poco lo que yo te puedo decir que yo recuerde, que puede meterse en algo relacionado con el A.A. o con la convivencia.

Hay una cosa también, “Entrevistador”, que es hablando de la implicación del profesorado y hablando también de todo esto, tú/ habrás observado que esto está siempre en plena ebullición. Estamos metidos siempre en muchos proyectos, nos apuntamos a muchas cosas, ciertamente que a lo mejor, no cubrimos las expectativas de todos los proyectos, pero una manera de mantener al alumnado ocupado, ilusionado es meterse en esa dinámica. Entonces, nosotros tenemos claro que la primera etapa abarca mucho, pero que al alumnado eso le viene estupendamente. Luego hay gente, profesorado que muy imaginativa, no hablo de mí, yo no soy nada de imaginativo yo creo que puedo accionar, pero imaginativo, no, pero hay gente que tiene ideas magníficas. Mira, hay una idea magnífica que funciona desde ya hace, no se hace si cuatro, cinco o seis años, es el Día de los Enamorados, entre los alumnos, el profesorado, el alumnado, el profesorado si quiere a los alumnos, se escriben carta, pero no ya de amor sino de amistad. Entonces, tú a veces te encuentras en el casillero una carta de un alumno o de una alumna que te dice “oye pues me encantó que me dieras una clase tal o no sé cuánto”. Eso es muy gratificante y para los chavales también porque crea una sensación también de camaradería ¿no? de buen rollo. **[Entrevistador: ¿Reciben también los alumnos, cartas del profesorado?]** Yo no he mandado nunca ninguna, pero no sé si algún profesor, pero la dinámica es que es la comunidad, es la comunidad, es la comunidad educativa, no, es la que participa en eso, yo creo que lo que más participan son los alumnos, pero es comunidad educativa la que está llamada a participar en eso.

**Entrevistador: Ya más o menos para ir cerrando. Tengo una duda, en lo específico de... ¿Cuál es la forma en que el instituto enfrenta los conflictos? O sea, con la manera disciplinaria, la manera amonestación, en diálogo. Cual crees que existe...**

**Entrevistado:** Fundamentalmente siempre empieza por diálogo, haya o no haya A.A., tiene que ser que un alumno o alumna cometa una falta muy grave, como para que la acción inmediata, sea “tú a tu casa y después empezamos a hablar”. Es muy difícil que eso ocurra. A veces se ha dado en caso de alumnos, pero ya esos alumnos son muy reincidentes, “te vas a tu casa tres días y ya hablamos después”. En general, lo primero es el diálogo; de hecho, en teoría, está prohibido expulsar de clase. Pero bueno, tú a lo mejor a veces has pasado por los pasillos y ha habido alumno tú le preguntas “que haces aquí, estás expulsado”. “no, no me ha dicho que me salga un ratito”, “Sí hombre que está expulsado”. Bueno, a lo que voy, le profesor tiene que hacer un documento, en el que explica por qué lo expulsa y demás, tiene llamar a la familia, pero, además, hay un apartado en esa amonestación del profesor en el que alumno puede poner, puede colocar la perspectiva, la impresión que él o ella tiene sobre lo que ha pasado.

Y luego hay situaciones, pues mira, antes de subir tú, subí yo, y me encontré yo con una alumna que no la conozco de nada, pero que ayer estaba yo de guardia y la expulsaron. Entonces, yo venía subiendo por la escalera y la venía viendo y riéndome y pensando otra vez, otra vez y cuando llegamos yo digo: “que has hecho” y dice: “esta vez ha sido culpa mía. O sea, que la chiquilla ella era consciente y ha dicho “esta vez ha sido culpa mía” **Entrevistador: O sea, ya generan una capacidad reflexiva sobre sus actos... Se intenta** Se intenta. Otras veces han expulsado ah no, porque me tiene manía. Pero fíjate que lo de “me tiene manía” yo lo escucho muy poco ya, lo escucho muy poco. Hay compañeros y compañeras que expulsan más, que expulsan menos, también depende de en qué nivel de uno clases. No es lo mismo, yo que ya llevo varios años, yo he dado clases siempre en muchos niveles, pero yo verdad que cada vez tengo cada vez menos horas de clases, llevo varios años que tengo en cuarto y en segundo de bachillerato Evidentemente lo que es trabajar con alumnos de primero y de segundo es más complicado que un chaval de tercero o un chaval de cuarto, que además el chaval, la chavala de cuarto ya está jugando el título ¿no? Entonces los niños de primero, son niños son más inquietos, son más nerviosos

**Entrevistador: Ahora cuáles son, a tu parecer para ir cerrando, los desafíos, las perspectivas el instituto en el ámbito de la convivencia.**

**Entrevistado:** Hombre, mantener la buena línea, yo creo que ya es un desafío, en el sentido de la claro tampoco podemos dejar caer... mantener la buena línea y en la medida de lo posible que haya una ... Yo te hablaba antes de lo académico, pero no quiero entrar en el tema de lo académico, pero si conseguimos que esa buena línea se mantenga y esto repercuta en el rendimiento académico, a su vez se producirá una reciprocidad y entonces, la gente estará más preocupada, ya te digo, por titularse. Y eso va a generar sin duda una mejora de la convivencia.

Luego el Instituto tiene algunos retos que, algunos de ellos, poco lo podemos solucionar nosotros. Nosotros necesitamos, y lo venimos pidiendo hace un montón tiempo, a la Consejería que nos dé o un ciclo formativo de grado medio o de grado superior de sanidad para nuestros chavales; y nosotros no lo tenemos.

Entonces, claro nuestros chavales a veces se encuentran, con que, imagínate, que termina la secundaria y dice bueno yo no voy a hacer el bachillerato, ciclo formativo de grado medio o superior; lo pide y no se lo dan, ¿adónde vuelve?,... al Instituto, porque los padres y las madres, desde luego, con muy buen criterio dicen: “para que estés en la calle está ahí.”

Pero claro, si el chico tiene el perfil de bachillerato y tiene el perfil de ciclo formativo, pues se aburre. Que yo no soy tampoco de esos, que dicen “los torpes para un lado...” no, no, no estoy hablando de eso. Estoy hablando de lo que es los perfiles, hay chavales que dice “no mira que no quiero seguir estudiando... a lo mejor tengo capacidad para estudiar...pero no quiero seguir estudiando”. Bueno, entonces, deberíamos de tener nosotros esa posibilidad, de que nuestros chavales también, como lo tienen muchos centros de Cádiz, no es que tengamos que ser un centro de formación profesional, pero hay centros que tienen un montón de ciclos, bueno, que nos dieran uno a nosotros tampoco estaría mal, más que nada para darle salida a nuestros chiquillos que quieren quedarse aquí, porque vuelvo al principio de la conversación, la burbuja, la familia claro que se quiere quedar aquí, pero vamos a dejar que se quede más a gusto, no en un currículum, en una enseñanza que, ni les va ni les viene porque se aburren. [**Entrevistador: Claro, para diversificar un poco también, lo que ofrece el Centro.**]

Otro reto, es, esto ya es no tiene nada que ver con la convivencia, la mejora de los elementos tecnológicos. Yo creo que el reto principal, es mantenernos, que ya nos mantenemos nosotros.

Nosotros solemos estar, esto no es un pegote, como decimos aquí en España, sino que es verdad nosotros solemos estar en torno a 50 puntos por encima de la media, en lo que se refiere a convivencia de los centros andaluces de índice sociocultural parecido.

La Consejería publica, bueno publicaba pero como entra lo de Ciudadanos, pues se ha encargado a la GAEBE, que es una agencia de evaluación, yo no sé quién hace eso ahora, “Entrevistador”, pero bueno todos los años nos manda unos datos sobre rendimiento académicos, sobre convivencia y demás y solemos estar muy, muy por encima, en lo que se refiere a los centros que tienen en Andalucía, un índice sociocultural parecido al nuestro. Y yo creo que eso, es significativo de que las cosas se hacen bien. Así como te digo, que en el tema de pues, por ejemplo, de alumnado con titulación en educación secundaria, con todas las asignaturas aprobadas, pues estamos por debajo. Nosotros lo único que conseguimos que el alumnado se titule con una o dos asignaturas. Bueno, la gente sabe. Ahí vamos.

Ese dato siempre me ha llamado la atención, porque además es un dato muy objetivo. Esta gente trabaja, además, con datos, con números. Y entonces, eso te lo mandan todos los años, yo creo que eso es significativo, a lo mejor tú lo comparas, imagínate que lo comparas, porque la comparativa te la hacen con, lo que yo te he dicho, con todos los centros de Andalucía, en general, no con ese índice, y con los centros de tu zona.

Tú sabes, tú llevas tiempo en Cádiz, ¿no? Tú has visto que en Cádiz hay como un 60% de enseñanza privada o concertada. Hijo, yo no sé lo que pasa, pero ahí nunca hay conflictividad. Es mentira, mentira, se oculta. Claro, si lo comparas con Cádiz, pues lo mismo no estamos tan por encima, vale. Pero es que hay que fijarse en el tipo de Centro en el que nosotros estamos. Con un barrio con las situaciones familiares que tienen muchas veces nuestros alumnos, porque nuestros alumnos muchas veces, no es un problema de dificultades cognitivas, si no es de situaciones familiares de la criatura, a lo mejor, el tiempo, el único tiempo normal que pasan al día, es cuando están aquí, luego al irse a casa es un infierno. Entonces yo creo en ese aspecto es para estar contento.

**Entrevistador: Bueno muchas gracias por su testimonio [Entrevistado: Encantado.]**

# **ANEXO VII: GRUPO DE DISCUSIÓN**



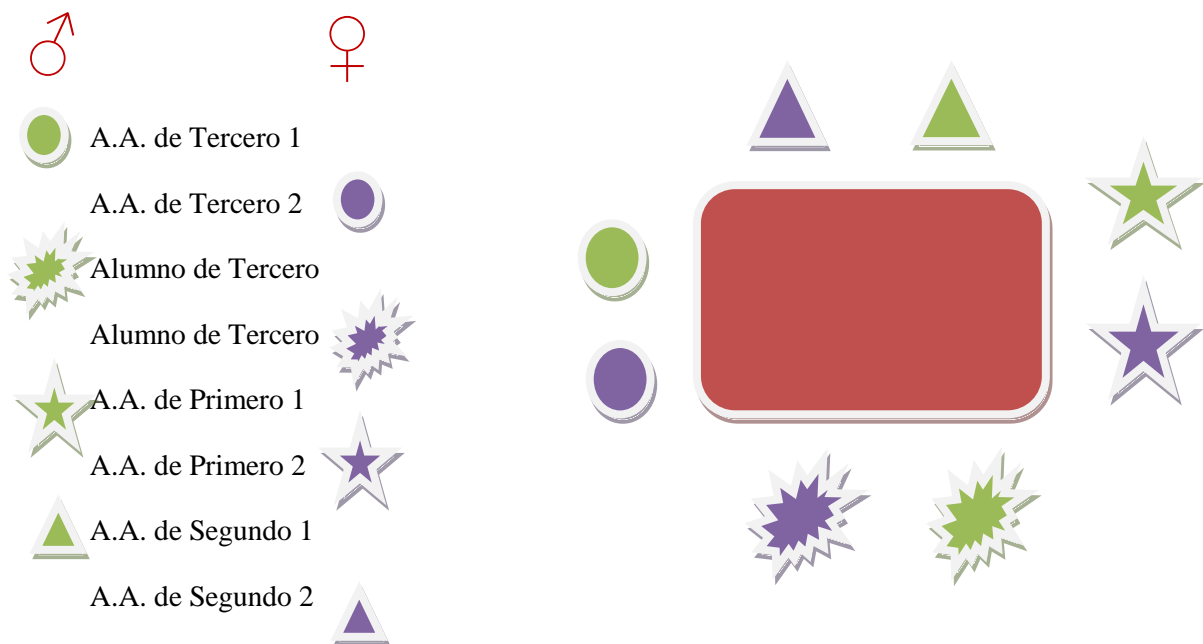
### **Grupo de discusión IES Caleta.**

**Organizador:** Investigador

**Participantes:** El grupo fue conformado por A.A. de los distintos niveles, seleccionados según su grado de participación en las reuniones de A.A. y en las entrevistas. Se eligió así un hombre y una mujer por cada nivel de primero a tercero de la ESO. A ello, se le sumaron dos alumnos de tercero los cuales habían sido entusiastas con el programa durante las entrevistas, propusieron reformas y representaban en principio el sentimiento de los alumnos de los distintos niveles entrevistados. En total fueron ocho alumnos.

**Objetivo de la actividad:** Observar qué grado de conocimiento existe respecto al programa en relación a los temas propuesto y cómo era la disposición de los participantes en el diálogo, si tendían a la colaboración o a la controversia con el fin de sacar conclusiones a propósito de las dinámicas relacionales de los jóvenes. Idealmente, se pretende llegar a propuestas de mejora para el programa que surjan desde los propios alumnos.

**Disposición Espacial:**



**Contexto:** Horario de mañana, Biblioteca del IES Caleta.

Actividad realizada previa introducción consistente en explicar el propósito de la investigación, asegurar la confidencialidad y anonimato de los participantes, así como la apelación a la honestidad y la libertad total para emitir comentarios y/o juicios. Se presenta en ella también la dinámica del grupo de discusión y se da cuenta de la posibilidad de revisar su registro una vez finalizada la investigación.

**Organizador:** El A.A. es un programa que lleva la Escuela que la hizo hace algunos años, el 2002 y ahora lo volvió a implementar de años. Entonces yo quiero que ustedes hablen de lo que es un A.A. y qué funciones cumplen.

**Alumno de Tercero:** El alumno que se supone que ayuda a los demás ¿no? Y tiene ese oficio.

**A.A. de Tercero 1:** Que tiene la obligación, por decirlo, de intervenir cuando se necesita, cualquier problema, cualquier situación que requiera de su....

**Alumna de Tercero:** Y tiene que ser cien por cien confidencial, no se puede decir a los demás-

**A.A. de Primero 1:** Un alumno ayudante tiene que también estar con la persona que lo está pasando mal, acompañándola no sólo ayudándola, para que se sienta más seguro de sí mismo.

**A.A. de Segundo 1:** Y a la persona que necesita ayuda pues apoyarla en todo lo que necesite.

**Organizador:** Ahora quiero que discutan; ¿Creen ustedes se conoce lo que es la figura del A.A. A en el Instituto? [Participantes: No] Vale, ahora quiero que conversen ustedes ¿Cómo podemos hacer que la figura del A.A. se conozca un poco más?

**A.A. de Tercero 1:** Pues yo creo que lo que se debería hacer cuando se elijan y cuando se haga la preparación, una vez que se hace la preparación, pues que en los días... que en salón de actos un día

**Alumno de Tercero:** Pero si colocan fotos de los que son A.A. en el pasillo y aun así no se sabe quiénes son.

**A.A. de Tercero 2:** ¿No es lo mismo no? Si te lo presentan a ti cara a cara, no es lo mismo que con una foto en la que tú no te vas a fiar.

**A.A. de Segundo 2:** Yo creo que a lo mejor el día que nos eligieran podíamos dar todos los A.A. una charla para que todo el mundo nos conociera.

**Alumna de Tercero:** O hacer su trabajo y no... [Alumno de Tercero: Exacto, hacerse notar básicamente]

**A.A. de Tercero 2:** Pero si tienes que ser discreto y confidencial, cómo te vas a hacer notar “hola soy A.A. acabo de ayudar este niño”.

**Alumno de Tercero:** Acabamos de decir de presentarse todos los A.A. y decir “Mirad, nosotros somos los A.A. y en nosotros podéis confiar” Pues ya está [A.A. de Tercero 1 y 2: Claro eso sí, claro.]

**A.A. de Primero 1:** Eso lo hicimos nosotros los de primero de ESO, hemos ido clase por clase, presentándonos de las clases de primero y diciendo quiénes éramos y lo que hacíamos.

**Alumna de Tercero:** Eso está bien por ejemplo pero hay algunas personas que son A.A. que cuentan, primero que todo que cuentan si yo tengo un problema en casa, primero que todo lo que hacen es contarlo a sus amigas y se llega a enterar a todo el colegio. Segundo, ven al típico marginado, que no me gusta esa palabra, de clase siempre solo, no sé qué y son como que pasan de él, que no se acercan a decirle qué pasa, no sé qué, no sé cuánto, no lo ayudan por así decirlo y ya, por último, que na’ más que son A.A. pa’ perder clase, que eso pasa en algunos A.A.

**A.A. de Tercero 2:** Si no se pierde clase, no más que pierdes tutorías. [**Alumno de Tercero:** No, muchas veces se van.] Nos fuimos una vez. [**Entrevistada:** Bueno pues eso, yo que sé.]

**A.A. de Segundo 2:** Yo pienso que aquí cada cual está haciendo su función y no creo que hayan unos que hagan esas cosas, que puede ser ¿no? [**Alumna de Tercero:** Yo te aseguro que sí.]

**A.A. de Tercero 2:** Pero ya la han echado, las personas que hacen lo echan.

**A.A. de Segundo 2:** La que lo hacen y lo pillan lo echan ¿sabes?

**A.A. de Primero 1:** De todas maneras, aunque digáis que no, yo creo que la figura del A.A. en el Instituto no se conoce del todo, pero sí se conoce, porque a veces yo he tenido gente que apenas conocía y me ha venido a mí a decirme que si le podía ayudar ¿sabes? Que yo creo que ellos saben que hay un equipo de personas que les puede ayudar y saben quién son, lo que pasa es que a lo mejor los que no saben bien, es las funciones de estas personas, pero yo creo que sí se sabe.

**A.A. de Segundo 2:** Yo creo que hay gente que sí sabe que hay A.A., pero... [**A.A. de Tercero 1:** Pero no se quieren acercar.] Que a lo mejor antes de contarnos a nosotros prefieren contárselo a una amiga, porque a lo mejor creen que la va a ayudar más ¿sabes? Por así decirlo.

**Alumna de Tercero:** Si no es eso tampoco es... ¿En mi clase hay A.A.? [**Demás participantes:** Sí] Como en todas las clases no, mi clase es que tampoco haya nadie que esté marginado por así decirlo, ni na' de eso, pero en mi clase del año pasado sí había una persona que estaba, [**Alumno de Tercero:** “Nombre de alumno” (Referencia a Diario de Investigación pág. 16 y 17 ), pero...] “Nombre de Alumno” P\*a, pero pasan de él todos, todos, A.A., no A.A., pasan de él y el chiquillo está solo; y grupos de dos, grupos de tres, grupos de cuatro, “venga hacerlo” y el chiquillo se queda solo siempre, nadie lo quiere en su grupo, nadie... Y el A.A. [**A.A. de Tercero:** Nosotros hemos hablado sobre eso...] No hace na' [**A.A. de Tercero:** ¿Y los de tercero...?] Yo, claro, ¿Yo no me he puesto nunca con él? [**Alumno de Tercero:** Sí, incluso yo.] Y yo no soy A.A. y lo tengo que hacer yo.

**Alumno de Tercero:** Incluso yo le he dicho muchas veces “ “Nombre de alumno” vente conmigo que yo a lo mejor también estoy solo” o que “yo no quiero verte solo”, porque yo he estado en la situación de “Nombre de alumno”, yo he vivido lo que ha estado viviendo, yo me he sentido marginado en mi vida, yo he podido estar durante años y años siendo el último en coger, aunque fuera bueno en un deporte cogieran antes al paralítico que a mí ¿sabes? Yo no quiero ver a gente como se ve, y yo no soy A.A., yo no soy A.A., me presenté, pues sí, pero nadie me cogió como yo no me llevaba bien con ninguno de mi clase directamente, no tenía confianza con ninguno, pues cogieron a sus amigos, es la idea ¿no? Que dicen “venga voy a votar a mi amigo, porque es mi amigo y voy a hacerle el favor de que se salte clase” Total lo votan, sale él y a lo mejor es el peor A.A. que hay.

**A.A. de Segundo 2:** Ya pero por ejemplo, si ustedes ven que ese chiquillo tiene ese problema, ustedes deberían ir a acudir a los A.A. de tercero, por ejemplo, y decir “mira, hemos notado, esto, esto y esto...”

**A.A. de Tercero 2:** Claro, sí le hemos dicho, pero “Alumna de Tercero”, en tu clase tú ni sabes quién es A.A. ¿a quién se lo has dicho?

**Alumna de Tercero:** Pero, se lo hemos dicho a toda la clase y toda la clase lo sabe “A.A. de Tercero”, tú ves a un niño y ahora mismo, yo estoy callada, yo estoy apartada, yo no sé qué, yo sé que ese niño está amargado ¿no?

**A.A. de Primero 1:** Y además no se trata de decirlo, los A.A. se tienen que dar cuenta de por sí, en mi clase pasa con un chiquillo que lo mismo, hay grupos de dos, de tres, de cuatro y se queda solo; y eso no hace falta que a ti te lo digan, tú tienes que estar pendiente y darte cuenta.

**Alumna de tercero:** Y si eres A.A. más todavía ¿no?

**A.A. de Segundo 2:** Ya pero por ejemplo, yo soy de segundo, ellos de primero, nosotros tampoco es que somos pendiente a nuestro curso ¿sabes? [**Alumna de tercero:** ¡Que no es de nuestro curso! Cada curso hay un A.A., por qué en vuestro curso lo hacen y el nuestro no.]

**A.A. de Tercero 1:** Yo lo que he visto de lo que tú has dicho “Alumno de Tercero” de que eligen a sus amigos, eso sí lo he visto porque muchas veces eligen a, por ejemplo...se presentan dos personas que no tienen na’ que ver con los valores que se tienen que tener pa’ lo que es ser A.A. y le votan así porque sí. Y yo que lo también pensaría en ese momento es que el profesor debería también decir a quién le parece a él que debería ser A.A. por sus valores, cosas así.

**Alumno de Tercero:** ¿Pero tú sabes qué pasaría si el profesor dijera “pues mira, pues vamos a elegir a este de A.A.”? [**Alumna de Tercero:** Que serían los que saquen diez, diez, diez...] Exacto y a lo mejor ese alumno no le presta atención a ningún alumno y a lo mejor se le acercan los alumnos y le dicen “mira que yo tengo este problema, yo sé qué...” y dice “Uff a mí no me habléis del problema que yo tengo los míos estudiando este examen que es pa’ mañana y lo tengo que estudiar” [**A.A. de ayudante:** Ya, ya...]

**A.A. de Primero 1:** Que a lo mejor incluso si los escogieran los profesores pues que si eres el favorito, que si eres... [**Participantes:** Claro.]

**A.A. de Tercero 1:** Pero es que la solución a eso sería que todo el mundo fuera...

**Alumna de tercero:** La solución a eso hacer tres selecciones, elecciones...no sé cómo se dice, da igual. Una que fueran los profesores en plan, en plan unos votos que sean los profesores, otros votos que sean los alumnos y otros votos que creo que lo dijo “Alumno de Tercero” que eran hacer unas pruebas.

**Alumno de tercero:** Claro, yo propuse que se hicieron unas pruebas, nos llevaron a todo el Centro, a dónde los llevan a la Casa Juventud ¿verdad? Nos llevan allí nos hacen las mismas pruebas que le hacen a los A.A., algo así parecido, alguna pruebecita así suelta de práctica ¿no? [**A.A. de primero 1:** Dinámicas.] Exacto, dinámicas. Y los que mejores lo hagan, que lo hagan por nota, y los que mejor nota hayan tenido, claro se suman los puntos de la práctica, se suman todos los puntos y decir pues “mira, este, este y este son los mejores que pueden ser A.A.”

**A.A. de Segundo 2:** Pero es que a nosotros no nos hicieron pruebas...

**A.A. de Tercero 2:** Allí no hacen prácticas, allí lo que hacen es explicar... [**Alumno de tercero:** Por eso mismo, es lo que deberían de hacer...] Pero ¿cómo sabes tú quién es el mejor si sólo hablan ellos?

**Alumna de tercero:** Pero es que suman los puntos del profesor, se suman los puntos del alumno...A ver “A.A. de Tercero 2” es que si los elegimos siempre nosotros vamos a salir siempre muy “puntalados” [A.A. de Tercero 2: Vale, si no te digo que no, pero lo que te estoy diciendo ahora es que lo que habéis dicho no tiene sentido porque nosotros allí lo que hacen es hablarnos ellos a nosotros, nosotros no hablamos, entonces no nos pueden poner puntos. ¿El que mejor escucha no?]

**Alumno de Tercero:** Pero es que yo no me estoy refiriendo a eso, yo me refiero a que nos lleven a todos y nos metan en la sala ¿no? Y nos pongan un papel delante con un test en el que pongan cosas “¿Qué haría yo?” Total la gente lo contesta, lo entrega, después se mira y dice “mira, pues esta persona me parece que tiene unas ideas muy claras de qué es el A.A., puede servir.” Venga, pues ahora la práctica, hacen unas pruebas y a lo mejor unos lo hacen mejor, otros lo hacen peor y dicen “pues mira esta persona es lo que mejor lo ha hecho, pues vamos a meterlo de A.A., sí o sí; esta persona es la segunda que mejor lo ha hecho, pues venga esta...” así, hasta que hagan tres o los que sean.

**A.A. de Tercero 2:** Yo no lo haría así, yo lo haría en tutoría en plan un día al principio de curso sin decir que es de A.A., “vamos a hacer estos test” no sé qué. Porque si tú sabes que es pa’ A.A. tú vas a escribir lo que tienes que poner, en plan “qué prefieres si el niño está mal ¿ayudarlo, matarlo o decírselo a un profesor”...Pues ayudarlo ¿no? Qué vas a elegir.

**A.A. de Segundo 2:** Después en la práctica no lo vas a hacer...

**A.A. de Tercero 2:** Entonces yo creo que tiene que hacerlo en plan tipo sorpresa, en tutoría, una hora de tutoría que no pierde clase, porque es todo colegio todo un día, ¡pa! Y la mitad va a perder clase; en tutoría, que tutoría que tampoco hace na’ en principio de curso, sin decir na’ “toma unos test de reconocimiento de “Orientadora” de quién tú quieras. Los haces, la mitad de la clase no más responde por pereza y la otra mitad si responde pues se ve lo que responden, y ya está.

**Alumno de tercero:** Vale pero yo me refiero, las pruebas de tipo práctico [A.A. de Tercero 2: Que no hacemos pruebas...] Escúchame, que yo no me estoy refiriendo a que tú hagas pruebas, me estoy refiriendo a que es lo que yo creo que deberían de hacer para elegirlo ¿vale? No que tú hagas unas pruebas y que yo lo sepa porque yo sé aquí todo, no...Porque yo he sido A.A.

**A.A. de primero 1:** De todas maneras “A.A. de Tercero 2” hemos hecho fichas en las que te planteas un problema y te decía “¿tú como A.A. qué harías?” que eso sí lo hemos hecho, tú tenías que poner la resolución al problema, entonces lo que dice “Alumno de Tercero” que se podría ver lo resolutiva que es una persona, cómo se pone en el lugar de otro y eso; y eso sí lo entiendo.

**Alumno de Tercero:** Y después de ahí, sacar una práctica en la que se vea si es verdad lo que tú dices o no.

**A.A. de Segundo 2:** Pero es que el caso, en verdad no es quién salga, quién no; porque si sale y sale que no tiene los valores adecuados para ser A.A. lo echan, porque en este curso nos ha pasado, por lo menos en mi curso han echado a dos que no valían y han metido a otros dos, lo importante es que den los servicios como tienen que dar.

**A.A. de Tercero 1:** Que tomen la responsabilidad que tiene...

**Alumna de Tercero:** Claro, pero que también cada clase... como cada cuerpo es un mundo, cada clase es un mundo, cada tutora es un mundo, por ejemplo, mi tutora.

**A.A. de Tercero 2:** No, pero no los ha echado el tutor, lo echamos todos los A.A. [Algunos participantes: Claro]

**A.A. de Segundo 2:** A ver lo suyo sería que el tutor después cuando vea quién ha salido, como el tutor pues te ve todos los días, pues más o menos sepa cómo eres...

**A.A. de Tercero 1:** Además tú sabes cómo es cada persona y cómo va, cómo más o menos va a actuar dependiendo de cómo sea. Porque, yo que sé, uno que la lía no va a actuar bien cuando es A.A. porque sí, está liándola igual. [A.A. de Segundo 2: Claro.]

**A.A. de Segundo 2:** Pues si la lía igual lo echan como ha pasado este curso.

**Organizador:** Vale, bueno, salió una cuestión que era interesante que es el tema de la confidencialidad, la confidencialidad ¿Sabemos lo que es? ¿Alguien tiene algún concepto que me pueda dar?

**Alumna de Tercero:** Si es que no me puede poner a seis personas A.A. contra dos que no somos... [Organizador: Es un ejercicio no más.] Es que tú no puede hacer eso, no tenemos argumentos... [A.A. de Tercero 2: ¿Por qué no?]

**A.A. de Segundo 1:** La confi...es qué no sé ni cómo se dice [Organizador: Confidencialidad.] Eso, que tú sabes guardar secreto ¿no? Algo que la persona te haya confiado o decirte a ti, quedártelo pa' ti no contárselo nadie.

**A.A. de Tercero 2:** La confidencialidad a ver, depende con qué contexto, pero eso dice que no contar las cosas, en plan como un secreto; confidente.

**Organizador:** La confidencialidad tiene que ver precisamente con esta abstención que tenemos de hacer respecto de ciertas cosas que los otros nos confían en secreto ¿vale? También puede ser que las personas que algo que nos dicen, por ejemplo puede que nos digan "oye esto no se lo cuentes a nadie", pero también puede ser que hayan cosas que nosotros pensemos que en verdad la otra persona no va a querer que contemos. O sea que directa o indirectamente no quieran que digamos.

**Ahora ¿Es relevante la confidencialidad en el mundo profesional?** [Algunos participantes: Mucho, sí.] Por ejemplo...

**A.A. de Tercero 1:** Pues si tú estás haciendo un trabajo que no se puede contar porque sea algo que vaya a mejorar por ejemplo en alguna cosa, tú no se lo puedes contar a todo el mundo; entonces se lo cuentas a tres personas, dos personas que vayan a trabajar contigo, yo que sé...

**A.A. de Primero 1:** O por ejemplo hace poco tuvimos un taller de periódico que decían que las noticias que cuando la gente que trabaja en el periódico consigue una noticia que ve que puede atraer al público, esa noticia no se puede contar porque si llega a otro periódico que puede ser su principal rival, le puede quitar los lectores.

**Organizador:** Sí, exacto, más que nada la confidencialidad en ese caso se ocupa para guardar ciertos beneficios que podemos tener sobre cierta idea, cierta noticia, por ejemplo.



**Entonces legalmente existe algo que se llama el “Acuerdo de Confidencialidad” que uno puede firmar con una persona una vez que le presentas una idea, eso desde el punto de vista jurídico. Uno va, lo firma y dice “bueno, en la medida en que nosotros tenemos esta conversación y tú firmas este papelito, si tú acaso llegas...si algo se lleva a saber es porque tú lo contaste, rompes este acuerdo y vas a llevar algún tipo de sanción que por lo general son sanciones pecuniarias” O sea de dinero ¿vale?**

**Ahora, la confidencialidad también tiene que ver con los Derechos Humanos ¿vale? O sea hay derechos en la dignidad de la persona que están referidos, como por ejemplo el derecho a la intimidad, el derecho a la autonomía, que en la medida que nosotros no respetemos la confidencialidad los vamos a vulnerar. Ahora ¿Es importante la confidencialidad para el A.A.? [Participantes: Sí, claro.] ¿Aunque no sea un profesional?**

**A.A. de Tercero 1:** Porque a ti si te cuentan una cosa, no debes contarla a los demás, deberías quedártelo tú y, en tu caso, hablar con alguien mayor pa’ intentar que te ayude...

**Alumna de Tercero:** Yo creo que en el momento que un A.A. dice algo de una persona ya ha fallado como A.A., o sea si lo hace una vez lo va a hacer más veces.

**A.A. de primero 1:** Y además debe pensar las consecuencias que tiene porque a lo mejor a ti te han dicho que te han contado un problema de una pelea o algo y si tú lo cuentas a lo mejor esa persona puede acabar mal; tienes que pensar las consecuencias.

**Organizador: Claro, vale, ¿Ahora cómo creen que se maneja actualmente ese tema en el programa?**

**A.A. de Segundo 2:** Regular, depende de la persona, porque hay A.A. que pues sí guardan el secreto, hasta lo guardan entre los A.A. Pero hay otros que lo dicen al amigo o lo dicen en mitad de clase y al final se entera todo el Instituto.

**Organizador: Vale, miren entonces esto es lo que vamos a hablar ahora, quiero que lo conversen y ya con esto son libres; pero lo que necesito es que pensemos ¿Cómo lo estamos manejando el tema de la confidencialidad y cómo podríamos mejorarlo?**

**A.A. de Primero 1:** El tema de la confidencialidad ahora mismo es verdad, como ha dicho él, que no es el mejor. Porque yo mismo he tenido problemas que a lo mejor necesitaba ayuda y tenía que contárselo a otro A.A.; y no se lo contaba porque si se lo contaba no confiaba en ellos. Estaba seguro que lo podían contar a otras personas y al final entonces pues la persona que me lo ha contado a mí acababa mal.

**A.A. de Segundo 2:** Es que hay mucha gente que no se fía del A.A. en global, por solo que un A.A. lo diga por ahí.

**Alumno de Tercero:** Es que el problema no es uno son varios ¿sabes? No sólo existe uno, son varios.

**Alumna de Tercero:** Y en plan aparte que no es lo mismo que un chiquillo por ejemplo que no sea así conocido entre todos los cursos y eso, le va a decir “es que me he peleado con mi madre” Por ejemplo, el A.A. no va a ver algo grave para contarlo, va a decir “bueno pues tú tranquilízate...” no sé qué, no sé cuánto. Y no lo va a decir porque es una pelea con la madre, pero es que imagínate que yo le digo a un A.A., “es que mi madre le ha tirado un vaso de cristal

a mi madre en la cabeza y se la ha partido” Esa noticia va a volar, porque eso ya es el padre de la “Alumna de Tercero” es un esto, no sé qué, no sé cuánto. Ya esa noticia vuela [**A.A. de primero 1:** Y se transforma...] O que “me he enterado que tal ha estado con tal y es mi mejor amiga y yo estoy mal...” no sé qué, eso se vuela; y más las noticias del amor, cosas de esas, que parece que son muy aquí...vamos. [**Alumno de Tercero:** Niños chicos, básicamente...] No, que yo que sé que las noticias nos gustan mucho y nos gusta escucharnos mucho. [Alumno de Tercero: El cotilleo...]

**A.A. de Tercero 2:** Pero ustedes lo que os pasa es que, imagínate, a lo largo del mes por ejemplo os enteráis de una noticia suelta, que ha soltado alguien y os creéis que era una noticia importante, pero a lo mejor nosotros hemos tenido otros problemas mucho más importantes que del que ustedes os habéis enterado, pero como no lo sabéis, pues pensáis que pa’ un problema que tenemos lo cuentan ¿sabes?

**Alumna de Tercero:** No es eso, es que no tenéis que contar ninguno [**A.A. de Primero 1:** Claro; A.A. de Tercero 1: Ya...]

**A.A. de Tercero 2:** Ya, pero imagínate en un curso se ha dispersado ¿vale? Un problema o imagínate, un problema de este año el año que viene sale, por la cara, porque sí. “¡Ah! Pues entonces los A.A. el año pasado eran una m\*a han contado un problema...” Vale sí, han contado un problema, los A.A. ya no sirven, equis. No, porque por ejemplo esa persona no es A.A. ¿vale? Entonces ya no se le puede castigar con eso, pero ustedes vais a tachar de que los A.A. no somos confidentes, no confiáis y a lo mejor de veinte problemas se enteraron de uno, os habéis enterado de uno y al año siguiente; y como no habéis enterado de los otros diecinueve porque no sois A.A. pensáis que ya no podéis confiar en nadie.

**Alumno de Tercero:** A lo mejor, o es lo que tú dices, o nos hemos enterado de los tres problemas que han problemas que han contado los alumnos a los A.A. porque la gente no confía en los A.A.

**A.A. de Tercero 1:** Pero también puede ser que no solo los A.A. saben el problema, porque el que tiene el problema también lo cuenta a sus amigos antes que normalmente al A.A. [**Alumno de Tercero:** ¿O sea estás diciendo que los amigos son los que cuenta...?]Que puede ser también que un amigo puede contarle, porque los amigos también se pelean. Algún amigo por ejemplo, ha pasado muchas veces, por lo menos en tercero ha pasado, que dos amigas son muy amigas, se han peleado y han empezado a contar cosas de las otras personas. Vale que puede ser que sí, que algún A.A. cuente las cosas, que no se debe hacer obviamente, pero puede ser también que esos A.A....o sea que las personas a las que se las hayas contado al pelearse también lo hayan contado y se le achaca al A.A. porque también son A.A. y lo pueden haber contado.

**Alumno de Tercero:** A ver, yo te digo que si una persona se ha peleado con otra y otra persona se ha ido a contarle a todo el mundo sus cosas...

**Organizador:** Vamos a hacer una pausa... (Una profesora llama a A.A. de Tercero 1 y 2 para hablar con ellos fuera de la sala, se decide guiar un poco el debate de los participantes al ver que tomaban posturas controversiales...) La idea es que se enfoquen igual, o sea esa es una parte de la discusión, la otra es para cerrar ¿Qué podemos hacer?

**A.A. de primero 1:** Es que yo lo estaba pensando, porque es muy difícil que se puede hacer contra la gente que cuenta las cosas que no debería contar.

**A.A. de Segundo 2:** Es que no podemos hacer nosotros, a ver, no podemos hacer gran cosa porque nosotros no...a ver, pues al colega que “mira, que no puedes hacerlo ¿sabes? eres A.A., tienes la responsabilidad de callarte y no contar las cosas, quillo ya está” Pero nosotros no podemos decirle...es que no sé explicarme muy bien, que no podemos controlar o saber cuándo ellos van a decir algo que no deben.

**Alumno de Tercero:** Es que hay una persona aquí que sí lo ha hecho, lo de contarlo por ahí y me estoy callando.

**Alumna de Tercero:** Es que hay un ejemplo muy claro tío... (Referencia a Entrevista Alumnos de Tercero de la ESO página 3)

**A.A. de Segundo:** Pero decirlo que nosotros no llegamos a entender a lo mejor a lo que ustedes estáis refiriendo.

**Alumna de Tercero:** Ahora cuando venga yo le voy a decir, yo soy parda, ahora cuando venga lo diré. [**A.A. de Segundo 1 y 2:** Ah bueno, a que son de ellos...]

**Alumno de Tercero:** Es que son de...ya sabéis que ninguno de vosotros cuatro es ¿vale? Es uno de ellos dos [**A.A. de Segundo 2:** ¿Y quién fue “A.A. de Tercero 1” o “A.A. de Tercero 2”?]

**Alumna de Tercero:** No, yo no pienso decir na’ [**Alumno de Tercero:** Fueron los dos ¿no?] J\*r...

**Alumno de Tercero:** Que contaron cosas, yo sé que uno... [**A.A. de Segundo 2:** ¿Fueron los dos o uno?] Yo sé que “A.A. de Tercero 2” sí empezó a contar cosas y demás y “A.A. de Tercero 1”... [**Alumna de Tercero:** No, pero cállate y díselo a la cara ahora.] Ahora se lo voy a decir, obviamente.

**A.A. de Segundo 1:** Yo me he enterado de cosas que han pasado en tercero y han llegado hasta segundo y en primero creo que también se saben cosas.

**A.A. de Segundo 2:** En primero, porque yo también tengo una amiga en primero y se ha enterado de cosas [**Alumno de Tercero:** Pa’ que veas...] Y, por ejemplo, de segundo ¿ustedes de qué os habéis enterado? [**Alumno de Tercero:** Nosotros de segundo, por ahora, nada...no sé.] A lo mejor de un problema que no nos hayan contado a nosotros los A.A., pero de los A.A. no os habéis enterado de na’, a no ser que esa persona os lo haya contado a ustedes en confianza.

**Alumna de Tercero:** De segundo no nos hemos enterado de nada, lo que pasa que de tercero vuelan, vuelan...

**Organizador:** Por eso debiera haber quizá de prevenir que eso pase, ya cuando pasa pasa ¿eh?, O sea es como cuando uno sube una foto en Internet y ya la foto en Internet ya está... [**Alumna de Tercero:** ¡¡ Pero es que en tercero yo le digo a “Alumno de Tercero” tengo tres pelos rosas y llego hasta primero de bachillerato!!] **Bueno, por eso te digo es como subir una foto en Internet... (Tocan a la puerta). Pase. (Vuelven los A.A de Tercero).**

**A.A. de primero:** Las personas se pueden equivocar, muchas veces... [Alumna de Tercero: Claro que se pueden equivocar pero no de manera continua ¿no?] Ya, eso es el problema cuando te equivocas de manera continua.

**Organizador:** A ver, vamos a retomar una cosita; si bien las fallas a la confidencialidad ya han pasado ¿cierto? Ya las tenemos, ya hay casos en que las cosas se han sabido... ¿Qué podemos hacer para prevenir que eso pase? Propuestas para mejorar este tema en el programa de A.A.

**A.A. de Segundo 2:** Pues no contarle, es que es muy sencillo, no lo cuentes te calles la boca.

**A.A. de Tercero 1:** Darle más énfasis [Alumna de Tercero: ¿Qué? ¿Qué es énfasis?] [A.A. de Tercero 2: Importancia.] Importancia claro.

**A.A. de Segundo 2:** Yo creo que si te enteras de algo que a lo mejor no sé aunque tenga que ver con una amiga tuya muy cercana, es que no tienes que contar na'

**A.A. de Tercero 1:** Tomar esos problemas como si fuera tu hermano por ejemplo, o sea tomar los problemas que te cuenta como si fuera una persona que sea muy cercana.

**Alumna de Tercero:** O ponerte en la situación de ese niño o de esa niña, de que lo está pasando mal y yo cómo lo voy a contar tío si esta persona lo ha pasado mal o lo está pasando mal.

**A.A. de Segundo 2:** Y que ha confiado en ti pa' decírtelo que en verdad que alguien te dé la confianza y te cuente un problema...

**A.A. de Tercero 1:** Además que si es un problema fuerte, o sea más razón todavía que te lo haya contado, ha confiado en ti, lo puedes hundir más ¿sabes? De lo que puede estar en ese momento.

**A.A. de Primero 1:** Nosotros en lo de la formación de A.A. sí que hemos hecho actividades sobre la rumorología, la confidencialidad y eso, pero es verdad lo que dice "A.A. de Tercero 1", que quizá sí se le debería de dar más importancia, porque no se le da lo suficiente y quizá se le dé más importancia a otras cosas que apenas suceden que a esto, que es lo que más sucede; porque los rumores que se cuentan es lo que más pasa.

**A.A. de Segundo 2:** Y mucho porque yo, siendo sincera, yo de tercero me he enterado de un montón de problemas que han pasado, pero de un montón ¿eh? (Busca abrir el tema contra A.A. de Tercero 2 y lo logra.).

**Alumna de Tercero:** ¡Es que tercero...tercero es el peor "mano", pa' los A.A. quillo; de segundo no me he enterado yo nada, de primero nada, de cuarto tampoco, de tercero todo el mundo!

**A.A. de Tercero 2:** Pues yo no me he enterado de ningún curso, chaval. [Alumna de Tercero: ¿De tercero tampoco?]

**A.A. de Tercero 1:** Yo de tercero de mi clase, la del tercero X, no ha pasado en sí nada pero en el tercero Y...

**Alumna de Tercero:** ¡De venir esa persona llorando y decirme "quilla se lo he contado tal persona ayudante y lo ha dicho por todo el Instituto" y me ha venido llorando a mí"!

**A.A. de Segundo 2:** Si el problema está más que nada en tercero ¿no? Porque yo, por ejemplo, yo sé que de segundo nosotros no hemos dicho nada, porque a la vista no os habéis enterado, ni de primero, ni de cuarto. Pues si es el problema realmente está en tercero es que alguien, hay un ayudante de tercero estará contando los problemas ¿no? [**Alumna de Tercero:** Unos cuantos “mano”, porque no hay uno no más, hay unos cuantos.”] Pues unos cuantos, pero yo creo que eso lo de tercero deberían hablar con... [**A.A. de Segundo 1:** Con todos.] Con “Profesora A.A. 1” y “Profesora A.A. 2”, que es la que lleva el programa, y dicen “mira, pues los A.A. de tercero dicen las cosas que le contamos, entonces nosotros no vemos bien que sigan en el programa”.

**Alumna de Tercero:** Yo Sinceramente nunca he recurrido al A.A. [**A.A. de Segundo 2:** Hombre, si lo cuentan todo cómo va a recurrir.]

**A.A. de Tercero 1:** Yo lo haría en tu caso como las personas...o sea, que los que se han dado cuenta de eso que le hable al profesorado que lleva lo de A.A. en tercero y que hable con esas personas, esos A.A. de tercero.

**Alumna de Tercero:** Aparte que si yo recurriría alguna vez que yo me viera muy agobiada, aparte de que yo tengo a mi educadora y todo eso, si no la tuviese confiaría más en una persona de segundo que una persona de tercero, se lo contaría por ejemplo a ti o a ti (A.A. de Segundo) antes que a los alumnos de tercero.

**A.A. de Segundo 2:** Por ejemplo nosotros de segundo hemos tenido muchos problemas, porque este año se nos han juntado problemas de... [**A.A. de Segundo 1:** De otros cursos además.] De un montón de casos de problemas familiares, problemas con otras personas, muertes y aquí no se ha enterado nadie. Porque nosotros sabemos que si es un problema y esa persona ha venido a nosotros y nos ha dicho “mira me pasa esto y esto” nosotros no hemos dicho...a lo mejor nos lo hemos contado entre A.A. “mira pues yo no puedo resolver este problema sola”, yo hay veces que he dicho “no puedo resolver este problema sola, te lo voy a contar”, pero entre A.A., no entre otra persona que no lo sea.

**A.A. de Tercero 2:** Yo es que en tercero lo que pasa es que todos...en plan, es un curso ¿vale? Hay muchos grupos pero entre todos nos conocemos ¿sabes? Entonces es súper malo porque hay cinco pandillas en tercero, pues de las cinco hay un A.A. entonces cuente lo que cuente se van a enterar una pandilla que es muy grande y se va a disolver seguro.

**Alumno de Tercero:** Porque ese A.A. se lo cuenta a ese grupo. ¿Qué pasa? Que después ese grupo se lo cuenta a otro que tiene confianza con otro.

**A.A. de Segundo:** Si un A.A. no se lo cuenta a nadie, no se tiene por qué enterar nadie.

**Alumna de Tercero:** ¿Tú tienes tu grupo? ¿Tú tienes tu grupo de amigos en el recreo? ¿Tú cuentas los problemas de los niños que te han pedido ayuda? (dirigiéndose a A.A. de Segundo 2) [**A.A. de Segundo:** No...] No, a que no, que ninguno de tu grupo sabe nada.

**Alumno de Tercero:** Entonces por qué en tercero sí. [**A.A. de Tercero 2:** Y a mí qué me cuentas si yo no cuento nada “Alumno de Tercero”] ¿Segura? [**A.A. de Tercero 2:** Segura.] ¿Segura? [**A.A. de Tercero:** C\*es no, ¿¡Qué he contado yo chiquillo!?] Ch\*o empezaste a difundir por todo el Instituto lo de “Compañera de Tercero” [**A.A. de Tercero 2:** ¿“Compañera de Tercero” de mi clase? ¿Qué le pasa? Que no he contado na’] Que te contó una cosa y tú lo

empezaste a contar por todo el Instituto y se enteró todo el Instituto entero [**A.A. de Tercero 2:** ¿Que “Compañero de Tercero” me contó una cosa y yo lo conté...?] No...

**A.A. de Primero 1:** Bueno da igual, ya no sirve de nada retomar...

**A.A. de Tercero 1:** Yo lo que sí he visto es que en tercero muchas veces los problemas que ha habido, también por ejemplo, hablo del Tercero Z, lo de “Compañero de Tercero” que pasó hace tiempo ya, bueno “hace tiempo”, hace un par de meses como mucho, un mes... [**Alumno de Tercero:** De principio de curso (sarcástico)] A ver pero cuando dijeron en la reunión, fue hace dos meses como mucho. [**Alumna de Tercero:** ¿El qué...?] Lo de “Compañero de Tercero”... [**Alumna de Tercero:** Que está apartado...] No, bueno aparte de que está apartado, por el problema que hubo con lo del examen, cosas así. [**Alumna de Tercero:** Ah un examen] Pues eso, cuando lo que pasó de eso fue al hablarlo, por lo menos a mí me dijeron que toda la clase se había puesto en contra de “Compañero de Tercero”, nos había dicho que toda la clase... [**Alumno de Tercero:** No, a ver los que estábamos en francés no...obviamente.] Ah claro, aparte de los de francés...

(Alumna de Tercero relata lo que ocurrió, referencia e el Diario de Investigación, página 16 y 17)

**A.A. de Tercero:** Claro, pero por ejemplo en ese problema toda la clase ya se había enterado, y toda esa clase ya se lo había contado a la clase de Tercero Z. Al grupo de Tercero Z, esa gente se lo habían contado [**A.A. de Segundo 2:** Pero porque eso no es un problema de A.A...] Sí, porque el A.A. ahí debería haber hablado, nada más pasado el problema, primero debería haber dicho “no se debería hacer”, eso por un lado...

**Alumna de Tercero:** Es que es un problema un poco difícil porque si soy A.A. y digo “Quillo, “Compañero de Tercero” no te chives”; estoy colaborando a que hemos hecho una cosa mal. Y si digo ““Compañero de Tercero” chívate” estoy diciendo una cosa de que yo he hecho una cosa mal, porque yo también me he involucrado como hacerlo.

**A.A. de Tercero 2:** Es que ese problema es distinto al que tú lo cuentas, porque nosotros como A.A. no te voy a decir lo que pasó, pero no es como tú lo cuentas; en plan, los rumores que están diciendo ahí no son así.

**Alumno de Tercero:** A ver, ya sabemos la historia entera de cómo se enteraron los profesores y que... [**A.A. de Segundo 2:** ¿Se enteraron al final?] Sí, pero porque claro como lo divulgamos nosotros. Pero no fue por culpa de “A.A. de Tercero” realmente (diario de Investigación...), la culpa en verdad la tuvimos nosotros por haber estado divulgándolo por todo el Instituto ¿sabes? Por habérselo contado a todos los profesores... ¿Qué pasa? Se enteró “Profesor” y dijo pues “mira yo le voy a echar la culpa al A.A.”; y cogió ahí y dijo que fue “A.A. de Tercero”.

**A.A. de Tercero 2:** Lo que pasó fue que todo el mundo, todo el colegio, como los profesores pensaban que se había enterado, los profesores, que no se había enterado nadie. Entonces lo que hicieron fue decirle “Quillo, le has contado” entonces toda la clase estaba en contra de él; empiezan los profesores a ver algo raro, todo el mundo en contra de él y él “¿Qué ha pasado?”. Y en una reunión de los profesores estas por la tarde, dijeron “¿Qué está pasando con este niño que todo el mundo acongojado con él?” y entonces dijo un profesor “Es que creo que creen que este niño se ha chivado de algo”. Y ya entre ellos, de lo poco que se habían enterado de por qué estaban enfadados con ese niño se enteraron lo del examen, y ahí tuvieron que averiguar de qué



examen se supone que se había chivado y al final se enteraron porque creían que se había enterado.

**A.A. de Tercero 1:** Yo lo que me refería a este ejemplo es que muchas veces el problema va con varias personas y esas varias personas se lo cuentan a otras varias personas y como un A.A. ha ido a ayudar, pues dicen “no, es que lo ha contado el A.A.” pero puede ser que otra persona también lo haya contado. [**Alumno de Tercero:** Es que nosotros no...] ¡Ya ya! Tú te refieres a cuando habla una persona con otra persona que es A.A., pero ahí en ese problema... [**Alumno de Tercero:** Y ese A.A. lo cuenta directamente, luego lo cuenta otra persona y dice “ah pues como yo he hablado con el A.A., le echo la culpa al A.A. aunque lo haya contado este”] Ya, pero yo lo que me refiero en ese momento es que entonces esta persona que se lo ha contado al A.A. debió habérselo dicho, o sea en ese momento, decírselo al profesor ayudante y que ese profesor hable con el A.A. pa’ decirle que no haga eso y deje de ser A.A. si lo va a seguir haciendo.

**Organizador:** Como la confidencialidad también está establecida por ejemplo en Códigos ¿Creen que el A.A. debiera tener ciertas normas para la confidencialidad? [**Participantes:** Sí] ¿Qué normas podría ser?

**A.A. de Tercero 2:** Si ya hay normas.

**A.A. de Segundo 2:** Aunque sean amigas tuyas, porque a mí me han venido a lo mejor un problema de que una niña se ha enfadado con una niña amiga mía, muy cercana y yo en vez de decir [**A.A. de Tercero 1: Ser imparcial**] en vez de decirle “mira “Amiga” me ha venido esta niña diciéndome que se ha enfadado contigo por esto”. Yo no he dicho y no le he contado na’, porque pa’ eso somos A.A., porque aunque sea un problema de una amiga tuya tienes que callarte.

**Alumna de Tercero:** O una persona aunque tú lo odias a muerte, yo me llevo muy mal con una persona, y esa persona ha confiado en mí pa’ decirme ““Alumna de Tercero” tengo este problema”. Como a mí me cae fatal y ella es odiosa yo lo puedo decir, porque me cae mal. [**A.A. de Tercero 2:** Pero es que estáis poniendo ejemplos que no han pasado...] Sí ha pasado. [**Alumno de tercero** ríe irónicamente] [**A.A. de Tercero 2:** Que una persona que le cae muy mal a otra le ha contado un secreto y esa persona lo ha contado...] Imagínate que “Alumno de Tercero” yo le caigo muy mal, pero yo no sé que le caigo mal, él me pone buena cara, yo digo ““Alumno de Tercero”, quillo, tengo un problema te cuento esto...”. Y a mí “Alumno de Tercero” me tiene un asco increíble y me odia, y ahora lo dice pero es que yo no sabía que me tenía asco.

**A.A. de Tercero 2:** Pues qué quieres que te diga, yo no me entero de las mismas que te enteras tú. [**Alumno de Tercero:** Pues eres A.A....] ¿Qué hago? No seré cotilla.

**Organizador:** Bueno ya llevamos el tiempo suficiente, muchas gracias por participar en esta dinámica.

